الإتيكيت
فن الجمال والذوق

إعداد
غادة محمد سعيد

مكتبة جزيرة الورد
تقاطع ش عبد السلام عارف مع ش الهادى
ت: ٠٥٠/٢٢٥٧٨٨٢



مُقَدِّمَة

الإتيكيت ...

هو فن الجمال؛ والذوق.

الإتيكيت ...

هو تلك القواعد؛ والأساسيات التي يعلمها الجميع ...

نحن ...

أشخاص عادية في تلك الحياة السرمدية؛ خلقنا الله لنعمر الأرض؛ وعمرناها وارتبطنا ببعضنا البعض بروابط متعددة؛ منها الجيد؛ ومنها القميء؛ نحن نعيش في هذه الدنيا لنعمرها؛ ولنرتقي بها؛ ووهب الله لنا الإسلام كي يخرج بنا من ظلمات الجهل؛ إلي حضارة زاهرة؛ في إطار إسلامي واضح المعالم؛ وفي النهاية جنة عامرة إن شاء الله؛ وحسن المآب؛ ففي الإسلام تجد كُل شيء؛ فتجد الرقي والتمدن؛ والحضارة؛ كما إنني ركزت علي الإتيكيت؛ وآداب التعامل في هذا الكتاب كي يرتقي الناس بأنفسهم في التعامل؛ والاقتراب من الله هو أساس كل شيء؛ والبعد عن الله هو نهاية كل شيء؛ عش عزيزي بقلب يملأه الإيمان والتقوة تسود العالم؛ وتخلص من أدران الدنيا...

وأخيراً أتمني أن يستفيد بهذا الكتاب كُل قارئ؛ وأن يُفيد به الآخرين ... هدانا الله وإياكم إلي سواء السبيل ... آمين.

مع تحياتي

غادة محمد سعيد



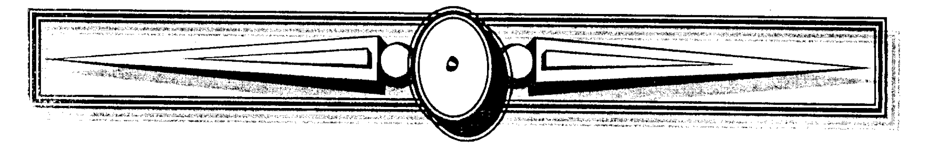
دخل العرب الأندلس؛ فدخلت معهم ثقافتهم؛ وحضارتهم؛ وانتقلت الثقافة العربية العريقة؛ إلي الثقافة الأوربية المتخلفة في ذلك الزمان؛ وبالرغم من رقي الدين في تلك الحقبة؛ إلا أن بعض الماجنين؛ لعب بهم هوي الدنيا؛ وارتبطوا بالموسيقي؛ والغناء؛ وانتقلت تلك الأشياء معهم إلي أوروبا؛ وعملت علي انتشار الموسيقي لديهم؛ أو علي الأقل قل تعددت مصادرها لديهم ...

ويُشير الدكتور "خيري الملط" في كتابه " تاريخ وتذوق الموسيقى العربية (الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ الطبعة الأولى سنة ٢٠٠٠) إلى أن التخت كلمة فارسية الأصل ومعناها "العرش"؛ لأن العازفين كانوا يجلسون على مكان مرتفع عن الأرض في أثناء العزف؛ وقد ظهر التخت العربي كفرقة موسيقية في النصف الثاني من القرن التاسع عشر في عهد الأتراك..

ولقد ورد ذكر المغني الأندلسي (زرياب) في هذا الكتاب؛ حيث يُعتبر هذا المغني هو أول من ابتدع الإتيكيت في أوروبا؛ وأول من أدخله؛ ذلك لأنه كان يتميز بطقوس خاصة اقتبسها الأندلسيون؛ ومن بعدهم الأوربيون؛ وطوروها وأسموها بالإتيكيت.

من هو زرياب

المغني الأندلس الشهير باسم "زرياب" وُلد في بغداد، واسمه الأصلي هو (أبو الحسن علي بن نافع)؛ وكان من أشهر المُغنين العرب في العصر العباسي، ولُقب "زرياب" لجمال صوته وبراعته في الغناء، وعندما رحل من بغداد إلى الأندلس

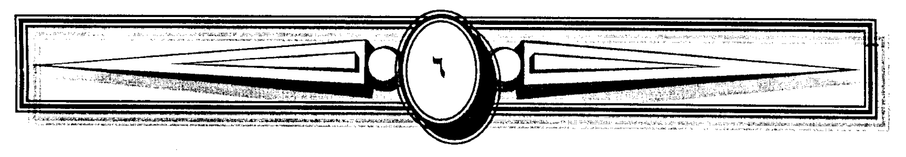


حمل معه أصول الغناء الشرقي إلى هُناك، فأسهم في تطوير فن الموشحات، وكان عازفاً؛ وعالماً بالموسيقى، وإليه يعود الفضل في إضافة وتر خامس لآلـة العـود العربية بعدما كانت بأربعة أوتار فقط، وتوفي بالأندلس عام ٢٤١ هجرية؛ ٨٥٥م.

فن الإتيكيت

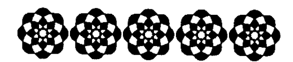
ما هو الاتيكيت؟ ربما هذا السؤال يتردد على شفاه الكثير من الناس والسيدات خاصة وببساطة شديدة فإن فن الاتيكيت هو نسيج متواصل من القواعد والسلوكيات اللبقة التي توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة التي نتعرض لها في حياتنا اليومية؛ وحياتنا الخاصة أيضاً؛ فالاتيكيت هو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف.

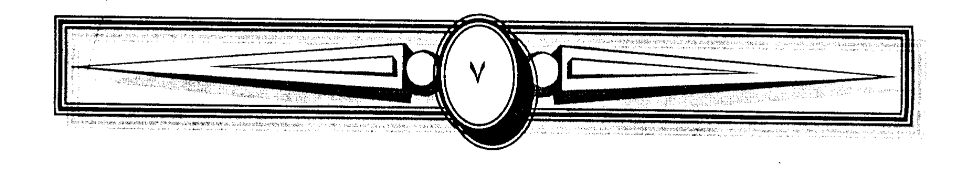
فهو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب فهو الذي يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع احدهم بالخطأ؛ وخصوصاً الفتاة فعليها أن تُتقن هذا الفن فهو ما يُميزها عن غيرها خاصة أنها محط أنظار الكثيرين والعيون دائماً تُراقبها وتلاحقها وترصد تصرفاتها وحركاتها فعلى قدر ما تكون لبقة ورقيقة المعشر تلقى استحسان المُحيطين بها؛ فإذا كانت إحدي السيدات تجهل كيفية التعامل أو توجيه الحديث إلى من يجلس بجوارها في إحدى المُناسبات الاجتماعية فهذا بحد ذاته غير لائق بها؛ أو عندما لا تعرف كيف تتصرف إذا كانت جالسة في مأدبة عشاء وأمامها الشوكة؛ والسكينة؛ ومناديل الطعام عندها ستقع في حرج كبير.



إذاً فهناك عدة أمور على الفتاة أو السيدة أن تُراعيها وهي تندرج تحت قائمة الاتيكيت؛ فاختيار الملابس المُلائمة؛ وكيفية وضع المكياج؛ والتسريحة المُناسبة كُل ذلك يحتاج إلى الاتيكيت؛ وإلا ستبدو الفتاة كاللعبة الملطخة بالألوان؛ والثقافة العامة هي جُزء مُهم من فن الاتيكيت فعندما يُطرح أمامها حديث ما فمن المُحرج أن تكون غير مُلمة به إذ يجب على الأقل أن تملك معلومات عامة تستطيع من خلالها أن تُشارك في أي نقاش يُطرح أمامها؛ فإذا أتقنت السيدة هذه الأمور ربما تستطيع أن ترتقي بنفسها؛ ومع الممارسة ربما ستتقن فن الاتيكيت؛ ولكن الصفة الأساسية هي أن أخلاقك هي الصفحة المطبوعة التي يقرأ الناس فوقها خبيئة نفسك؛ فيجب أن ترتقي بأخلاقك كي تُعجبي الآخرين؛ وتؤثري فيهم.

وكلمة إتيكيت كلمة فرنسية الأصل تعني آداب أو أخلاقيات؛ وهُناك اعتقاد سائد أن منشأ هذا العلم غربي محض؛ ولكن الأصول الإسلامية من حديث أو سُنة تذخر بالآداب التي يستعملها المُجتمع الراقي الآن.





إتيكيت الأماكن العامة

إتيكيت الأماكن العامة أو الشارع يكون حول كيفية التصرف مع أي شخص تصادقه من رجل أو إمرأة أو ما تتبعه من سلوك وتصرفات بشكل عام ... وينطبق الكـم الأعظم من هذه القواعد بين الرجل والمرأة.

إتيكيت الجلوس في السيارة

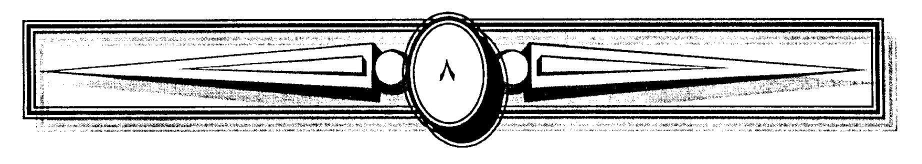
أولاً : دائماً يجلس مالك السيارة في المقعد الخلفي على الجانب المُقابل لليد اليمنـى إذا كان هُناك سائق للسيارة.

ثانياً : نفس الشئ ينطبق على المرأة إذا كانت هي المالكة للسيارة وتتنازل عن هذا المكان لسيدة أخرى إذا كانت تعلوها في المنزلة الاجتماعية.

ثالثاً : وعن الرجل والمرأة سوياً في السيارة، إذا كان الرجل هو المالك عليـه أن يُعطيها نفس المكان السابق؛ ونفس الشئ للتاكسي؛ ولا ينبغي أن تجلس المرأة على الجانب الأيسر من الرجل مطلقاً.

رابعاً : إذا تصادف وجودك أنت وزوجتك بالطريق ومرت عربة صديقك وتُريدان الركوب فيها فلا تجلس أنت وزوجتك بالخلف؛ وتترك صديقك يقود السيارة فهـذا محرج؛ ولكن تركب الزوجة بالخلف؛ وأنت اجلس بجوار صديقك في الأمام.

خامساً : إذا كُنت راكباً أنت وزوجتك وأنت قائد السيارة؛ وقابلت صديقك بالطريق؛ وتُريده أن يستقل السيارة؛ أجعل زوجتك تركب بالخلف؛ وصديقك يجلس بجوارك؛ أما إذا كان صديقك وزوجته فاجعل زوجتك مع زوجته بالخلف؛ وأنت وهو بالأمام.



إتيكيت دفع النقود

أصبح من غير المُعتاد أن يقوم الرجل الذي يُصاحب المرأة بدفع النقـود وأصبحت القاعدة الشهيرة (الطريقة الإنجليزية) هي التي تُطبق؛ حيث يقوم كُـل طرف بدفع حسابه بنفسه؛ ولكن في كثير من الأحيان يجـب كسـر هـذه العـادة الإنجليزية عندما تكون مع أحد الأقارب؛ أو الأصدقاء المقربين؛ والرجـوع إلـى جذورنا الشرقية التي تجعل من الرجل هو زعيم المكان المتواجد به فيقـوم بـدفع الحساب؛ وهذا يكون مقبول مع الأقارب كما قلنا والأصدقاء المقربين ...

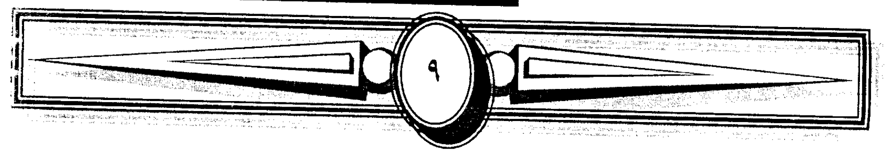
أما عن قواعد الذوق في هذا المجال :-

١ ــ من اللياقة أن يقوم الرجل بالمبادرة في العرض بدفع النقود عنـدما تشـترى المرأة التي تكون بصحبته أي شيء والتي ستقوم بالرد عليه في المقابل "أشكرك، لا داعي لذلك".

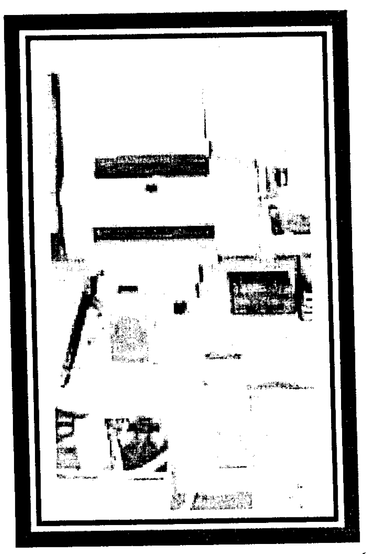
٢ ــ بالنسبة للأشياء الصغيرة، كأجرة تاكسي أو شيكولاتة أو شراء مجلة فلا مانع أن يقوم الرجل بالدفع.



٣ ــ أمـا بالنسـبة للأشـياء الكبيرة مثل تناول الغذاء ومـا إلى ذلك فتُطبق القاعدة الذهبية (الطريقة الإنجليزية؛ والتـي يقوم كل واحـد مـنكم بـدفع حسابه بنفسه).



إتيكيت وسائل الاتصال الإلكترونية



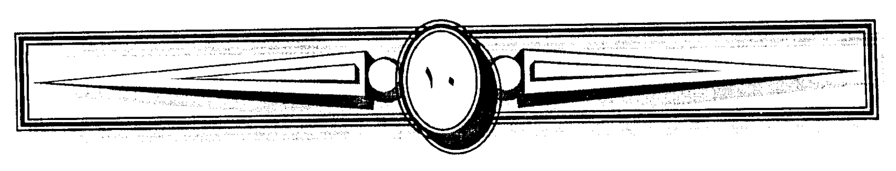
تـــوافر كافـــة وســـائل الاتصـــال الإلكترونية قد تكون شبه ملحة في المنزل؛ وإن لم تكن بالفعل قد تـــوفرت الآن مـــن تليفـــون محمول (موبايل)؛ وفاكس؛ وإنترنت؛ وبريد إلكتروني ... أما في العمل فهـــي ضـــرورية وغاية في الأهمية والقلق في نفـــس الوقـــت؛ وهناك قواعد فعالة لاستخدام هـــذه الوســـائل المزعجة؛ منها ما يلي : ــ

أولاً : السماعة الخارجية للتليفون :ـ

متى تستخدم السماعة الخارجية (الهاند فري) بدلاً من رفع الســـماعة بيـــديك ؟ ... ستكون الإجابة المنطقية هي : ــ

ــ عند انشغالي بشئ من كتابة رسالة؛ أو إعداد ملفات سواء لهـــا علاقـــة بهـــذه المكالمة أم لا ...

وهذا بالضبط ما يدعوك إلي استعمالك للسماعة الخارجية؛ ولكن يجب أن يكون ذلك بعد الاستئذان من الذي تتحدث معه؛ وإذا كانت يداك دائمة الانشغال فعليك استخدام سماعة الرأس (الخاصة)؛ وبذلك ستتجنب تصنت الغير على مُكالماتك.

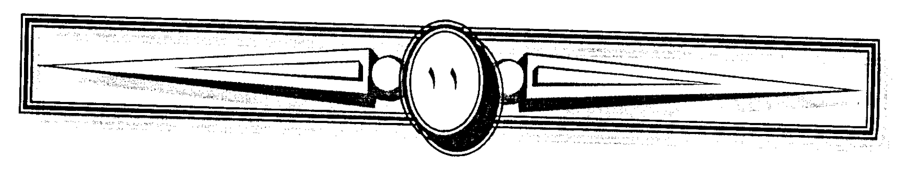


ثانياً : التليفون المحمول (الخلوي؛ أو الموبايل) : -

والتليفون المحمول هو أداة هامة للغاية لكن الكثير منا يسئ استخدامه؛ والغرض الأساسي منه هو الاستعانة به في الأماكن التي لا توجد بها وسائل الاتصال الأخرى لأغراض العمل الهامة وليس للتسلية كما يعتقد البعض؛ لذا فمن المفضل أن يكون استخدامك له مقصوراً في السيارة إن لم يكن بها تليفون؛ أو في الشوارع النائية؛ وما شابه ذلك من الأماكن؛ وإذا كنت بجوار أحد الأصدقاء فاستأذنه أولاً بأنك سترد علي التليفون أو ستجري مُكالمة؛ وإذا كان الموضوع سري فابتعد عنه قليلاً لإجرائها ولكن في مكان تكون ظاهر فيه حتى لا يمل انتظارك؛ ويعتقد أنك تريد تركه والانصراف؛ فيحدث إحراج بينكما لعدم تصرفك السليم؛ وإن كانت المكالمة ستطول بعض الوقت فالتفت إلي صديقك بين الحين والآخر وابتسم له وأخبره بالإشارة بأن المكالمة ستطول وبأنك لست السبب في ذلك فتهنأ نفسه؛ ولا يمل الانتظار؛ كما إنك لست مطالب بإخباره بمن المتصل وسبب الاتصال؛ ولكن اعتذر له بلباقة وادخل في الموضوع الذي كُنت تتكلم به في البداية.

ثالثاً : تليفون السيارة : -

استخدام تليفون السيارة يكون حلاً مثالياً إذا كُنت تقضي مُعظم الوقت خارج المكتب مُتنقلاً بالسيارة؛ لكن احذر استخدامه بكثرة أثناء القيادة لتجنب الحوادث أو عند دخول نفق تحت الأرض.

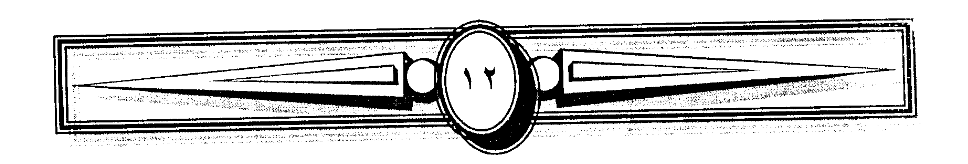


ثالثاً : البريد الإلكتروني : ـ

والبريد الإلكتروني وسيلة سريعة جداً وغير رسمية كأنك تتحدث مع شخص وجهاً لوجه؛ لكن لابد من الالتزام بالرسمية عند استخدامه، فعندما تبعث رسالة إلى مديرك وأنت معتاد على مناداته بلقبه فلا تغيره في الرسالة باستخدام الاسم الأول مثلاً؛ ولا تستخدم النكات أو علامات الترقيم التي ليست لها أية ضرورة أو تلك الجُمل الضاحكة بين قوسين؛ ولا تكتب الرسالة إذا كانت باللغة الإنجليزية بالحروف الاستهلالية الكبيرة؛ فهو ليس خطاب رسمي.

ثالثاً : الفاكس : ـ

إرسال الفاكس يكون للضرورة القصوى فلا تضيع وقت غيرك أو تشغل خطه التليفوني إلا في الأمور الهامة والفاصلة؛ فلا تحاول مُطلقاً إرسال السيرة الذاتية الخاصة بك عن طريق الفاكس إلا إذا طلب هو منك ذلك؛ ولابد وأن يحتوي على صفحة استهلالية توضح فيها عدد الصفحات التي تُرسلها والتاريخ؛ ولمن تُرسله؛ والجهة الراسلة؛ ورقم تليفونك والفاكس لتفادي حدوث أية مشاكل أو أعطال في الاستقبال.



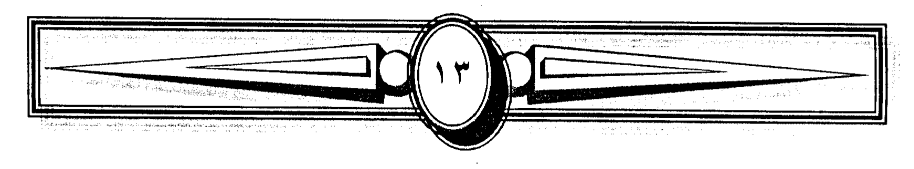
إتيكيت عشاء العمل

إذا كان تناول الغذاء مع رئيس العمل أو مع أحد العُملاء الهـامين هـو توطيد لعلاقات العمل والعلاقات الاجتماعية في الوقت ذاته ... فدعوة عشاء العمل تُعطي المزيد من الخصوصية؛ والاهتمام لهذا العميل وقد تكون بالخيار الأفضل في التوقيت بعد التخلص من عناء يوم عمل شاق على الرغم من مناقشة بعض أمـور العمل أثنائه.



أولاً : الإعداد لعشاء العمل :-

هُناك بعـض الخطـوات الأساسية التي ينبغي إتباعها لنجاح اجتماعات العمل في أي مكان حتى ولو على مائدة الطعام المنزلية، فإذا كنت المضـيف (أو المُضـيفة) فعليك باختيار المطعم الذي يُلائـم الاجتماع ويكون مناسباً له، فمثلاً المناخ المُزعج والمليء بالضوضاء لـن يكـون مُلائماً كما إنه سيترك انطباعاً غير جيد عند عميلك؛ فاختر المكان الذي به إضاءة مُناسبة وهادئ لإدارة مُناقشة ناجحة؛ وبمجرد أن تجد مكان بمثل هذه المواصـفات احرص عليه دائماً بعقد مُناقشاتُ العمل هُناك؛ وتوطيد العلاقة مع القـائمين علـى الخدمة هُناك سيُسهل من دورك بنسبة ٥٠ % في اختيار الأطباق المُلائمة والخدمة الممتازة؛ ويتم الحجز مُسبقاً قبل الذهاب مع العميل (أو العُملاء) ويكون باسمك أو باسم شركتك.



ثانياً : توقيت الوصول : -

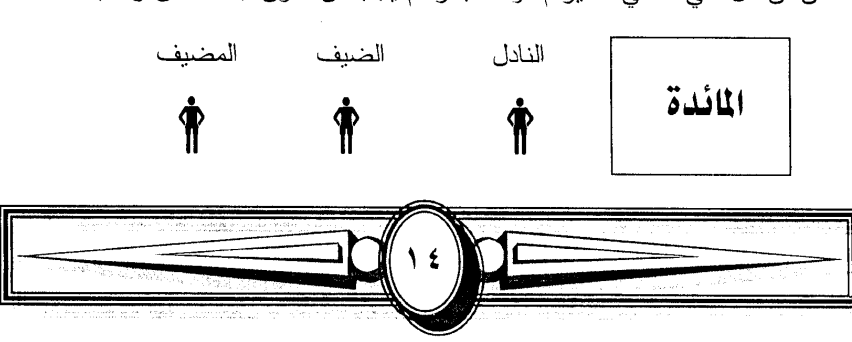
لابد من انتظار العميل أو العملاء في ردهة المطعم أو المكان المخصص للانتظار ولا يكون ذلك على المائدة إلا إذا كانت هُناك ترتيبات أخرى؛ أما عن طول المُدة لانتظارك في حالة تأخر المدعوين توجد العديد من الآراء فالبعض يحددها بـ ١٥ دقيقة؛ والبعض الآخر يُعطي فترة سماح أطول بخمس دقائق لتصبح ٢٠ دقيقة وبعدها إما أن تقرر المغادرة أو بطلب الطعام لنفسك لأن الوقت من ذهب؛ وإذا كان الضيف لديه عُذر مقبول فيُمكنك ترتيب ميعاد آخر؛ وإلا فشطب هذا العميل من قائمة أعمالك؛ وببداية وصول الضيوف لا تطلب الطعام أو الشراب إلا عند مجيء المدعوين بأكملهم باستثناء الماء.

الجلوس : -

- ترتيب أماكن الجلوس يتم على النحو التالي : -

١ ـ في حالة وجود الجرسون (النادل) : ـ

- عندما تجلس مع الضيف في أماكن الإنتظار حتي تنتقل إلي المائدة الت ستتناولان عليها الطعام يراعي إن كنت أنت المضيف أن يكون مكان تواجدك بالقرب من النادل (الجرسون)؛ والمائدة؛ وذلك كي تتحدث مع النادل بحرية؛ وأيضاً كي تتأكد من أن كل شيء علي ما يرام؛ وكما بالرسم يجب أن تكون جلستك أن وضيفك.



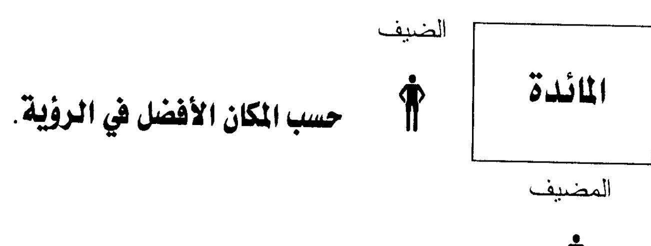
٢ ـ في حالة عدم وجود النادل : ـ

وفي حالة عدم وجود النادل أي تكون هذه الدعوة في المنزل؛ او في أي مكان آخر ولا وفي حالة عدم وجود النادل أي تكون هذه الدعوة في المنزل؛ او في أي مكان آخر ولا وفي حالة عدم وجود النادل أي تكون هذه الدعوة في المنزل؛ او في أي مكان آخر ولا يوجد به جرسون أو نادل فيجب أن تجلس أنت إذا كنت المضيف بجوار المائدة؛ أما ضيفك فيكون بجوارك وبعيداً عن المائدة؛ وذلك كي تطلع على محتويات المائدة باستمرار لتتأكد من أن كل شيء على ما يرام أو أن تكون قريباً من المائدة إذا كنت أنت من سيعدها بنفسه كي لا يستغرق ذلك وقتاً طويلا ...

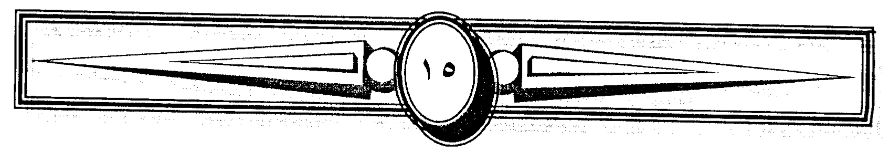


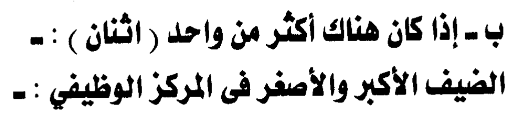
٣ ـ إذا كُنت المضيف، عليك بإعطاء الضيف المكان الأفضل في الرؤية : ـ

أ ـ إذا كان يوجد ضيف واحد : ـ





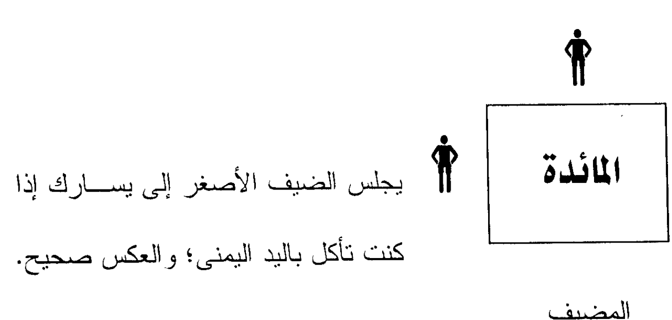




ب - إذا كان هناك أكثر من واحد (اثنان) : -

الضيف الأكبر والأصغر فى المركز الوظيفي : -

الضيف الأكبر



يجلس الضيف الأصغر إلى يســارك إذا كنت تأكل باليد اليمنى؛ والعكس صحيح.

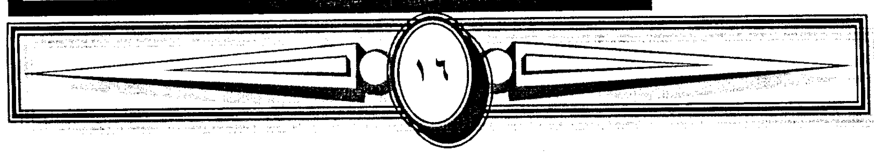
المضيف

الضيف الأكبر والأصغر في المركز الوظيفي.

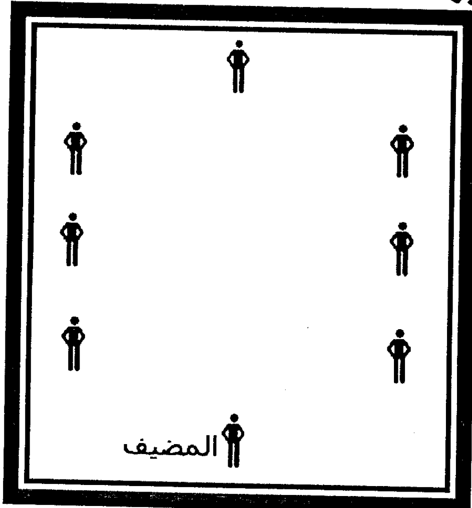
٤ - إذا كان هناك أكثر من ضيفين يُتبع التالي في أماكن الجلوس : -

أ : المائدة المستطيلة : -

المضيف



ب : المائدة المستديرة :ـ

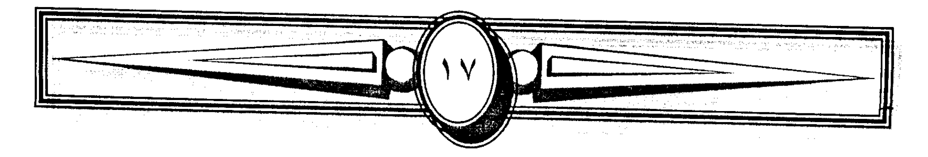


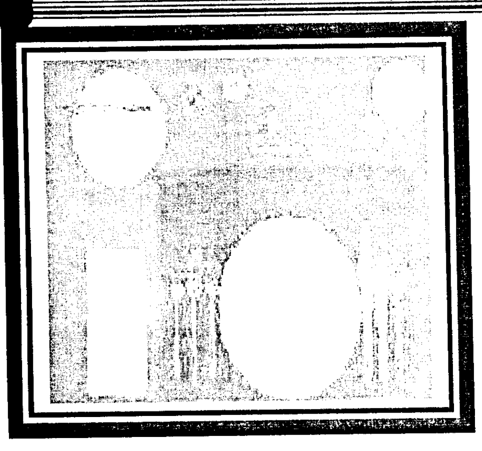
ملحوظة :ـ

المُضيف دائماً هو الذي يُحدد طريقة الجلوس ويُرشد إليها الغير، وذلك كي يعكس مدى تحمله للمسئولية؛ وإذا أردت ترك المقعد أو الرجوع إليه يتم ذلك من الجانب الأيمن لمقعدك، أما عن الحقيبة فتكون بجانب قدمك وبعيداً عن حركة الجرسونات.

ترتيب أدوات المائدة :ـ

أولاً : مائدة العشاء الرسمية تكون مليئة بالعديد من الأدوات التي قد تؤدي إلى الارتباك لعدم معرفة أغراض استخدامها؛ وإليك تعريف بهذه الأدوات كما يلي :ـ





١ ــ الفوطة (إلى اليسار من الشوك).

٢ ــ شوكة السمك (أول شوكة من اليسار للخارج).

٣ ــ شوكة الطبق الرئيسي (تلى شوكة السمك وفى المنتصف بين شوكة السمك والسلطة).

٤ ــ شوكة السلطة (بجانب الطبق الرئيسي).

٥ ــ طبق الحساء (فوق الطبق الرئيسي).

٦ ــ طبق الوجبة الرئيسية (في المنتصف أمام الشخص الجالس).

٧ ــ سكين الطبق الرئيسي (بجانب الطبق الرئيسي مباشرة).

٨ ــ سكين السمك (في المُنتصف بين السكين الأساسي وملعقة الحساء).

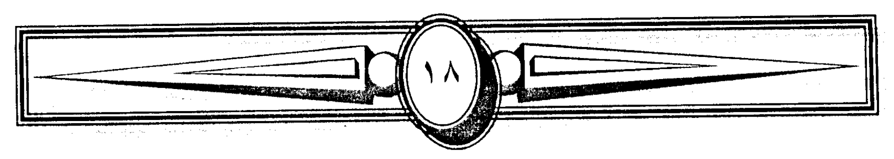
٩ ــ ملعقة الحساء (إلى اليمين من سكين السمك).

١٠ ــ طبق الخُبز والزبد (أمام الفوطة إلى اليسار).

١١ ــ سكين الزُبد (فوق طبق الزُبد).

١٢ ــ ملعقة الحلو وشوكة الكيك (أمام الطبق الرئيسي؛ والملعقة للخارج والشوكة للداخل).

١٣ــ كأس الماء (أمام ملعقة الحساء؛ والسكاكين).



وبما أنه من غير العطي اصطحاب هذه الصورة معك في كُل عشاء فعليك بتذكر النصائح التالية والتي ستجدها مُفيدة للغاية : -

١ ــ البدء في تناول طعامك بالأدوات التي توجد في الخارج أولاً ثم للداخل.

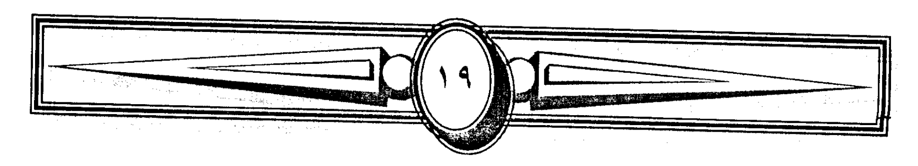
٢ ــ لإعداد المائدة وحفظ ترتيب أدواتها، فستجد أن كلمة يســار "   " باللغــة الإنجليزية تتكون من أربعة حروف مثل كلمة شوكة "   " فلتقع علــى اليســار لتوافقهما في نفس عدد الأحرف، أما اليمين   " فهي مكونة من خمسة أحرف مثل السكين "   " والملعقة "   " فلتقع على نفس الجانب؛ وهذه قاعدة لــن تنساها مطلقاً.

٣ ــ الفوطة، وضع الفوطة على الحجر (الفخذين) بمجرد الجلوس وفردها كلية؛ أما إذا كانت كبيرة فعليك بثنيها من المنتصف؛ وعلى الضيوف الانتظار حتى رؤية المضيف عمل ذلك للبدء بعده.

طلب الطعام : -

كُل شيء جاهز الآن المائدة والضيوف، فالخطوة التي تلي ذلك هو طلب الطعام الذي وجهت الدعوة من أجل تناوله ... هل توجد قواعد إرشادية تتبع عنــد طلب الطعام ؟ ما الذي لا ينبغي طلبه ؟ وهل تختلف نوعية الطعــام عــن كونــك مُضيفاً وليس ضيفاً ؟

أسلم شيء لعدم الوقوع في حيرة لأنه من المُمكن أن يكون المطعم الذي وقع اختيارك عليه لا يُقدم الأصناف التي تُحبها وترغب فيها، هو زيارة المطعم قبل



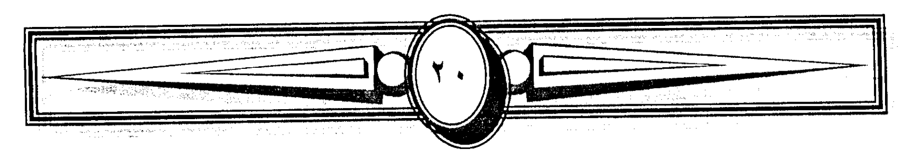
دعوة العشاء للاستفسار عن القائمة؛ واختيار ما يروق لك في الذوق والثمن أيضاً، أو بطلب المطعم من خلال التليفون أثناء الحجز ومعرفة الأصناف التي يُقدمها.

والمرحلة التالية في طلب الطعام وأنت جالس الآن مع الضيوف على المائدة سواء أكانت مستديرة أو مُستطيلة أو مُربعة اترك للضيوف حرية الاختيار أولاً من خلال إلقاء نظرة سريعة على أسعار الأطباق وتقديم بعض الاقتراحات غير الصريحة كقولك " طبق ... يُتقن صنعه هنا " لإعطائهم راحة في الاختيار.

وهناك ضرورة أخرى ينبغي أخذها في الاعتبار بطلب الطعام السهل في التناول، فالسمك والدجاج والمكرونة ليس ضمن قائمة المختارات؛ لأن كم الأطعمة ليس ضرورياً، فالكميات الكبيرة أمامك تُعطى إيحاء بأنك جشع كما سيمتلأ فمك بالطعام لفترة أطول مما يمنعك من مناقشة أمور العمل وستفشل في المقابلة.

الحديث على مائدة الطعام :-

ليس الهدف من دعوة العشاء هو الطعام والأكل وإنما مناقشة أمور العمل، وتذكر دائماً أنك في هذا المكان من أجل غرض ما وليس لأنك الصحبة الوحيدة المتاحة أمام المدعوين لتناول الطعام معه؛ ومن الأفضل أن يكون الحديث قصيراً وعلى فترات وليس من المحبذ تركيز المناقشة مرة واحدة وإذا اضطررت لذلك يؤجل الحديث بعد الانتهاء من تناول الطبق الرئيسي؛ وإذا كان ضيفك يُريد اختبارك بمعرفة الجوانب الأخرى في شخصيتك فلا تُمانع وسيظهر ذلك من خلال إدارة النقاش في جوانب بعيدة عن العمل مثل الرياضة أو مجريات الحياة من



حولك؛ وعند التعرض لمقاطعة الحديث كيف تحرص على مداومتــه مثــل قــدوم الجرسون ؟! فيتم من خلال استخدام الإيماءات التي تدل على متابعة الموضوع؛ أما إذا أردت مقاطعته للاستئذان لدخول دورة المياه فعليك بعمل ذلك باهتمام من خلال الاتصال العيني؛ ولابد وأن تتصف المحادثة بالحياد التام مع تجنب المجاملات لأنه قد يفهم منها العكس.

تقديم الطعام : ـ

١ ـ من المسموحَ فقط أن يُلامس رسغي يديك المائدة قبل تقديم الوجبــة وأثنــاء تقديمها.

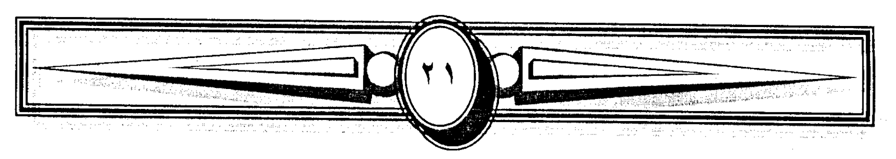
٢ ـ من المقبول الاستناد على المائدة بكوعيك بين تقديم كل طبق والآخر وعنــد نهاية الوجبة.

٣ ـ البدء في تناول الطبق بمجرد تقديمه وهو ساخناً، أما إذا كان بــارداً فعليــك بالانتظار حتى تقديم الأطباق للآخرين.

٤ ـ الكريمة والسكر إذا استخدمت عبوة الكريمة فعليك بوضعها في الطبق المُقدمة عليه، أما السُكر فعلى طبق الفنجان.

٥ ـ الخُبز والزُبد هو أول شيء يُوضع على مائدة الطعام، فإذا كانت سلة الخُبــز أمامك فعليك بحملها وتمريرها للشخص الذي يجلس على يمينك لأخذ شريحة منها ثُم إلى الشخص الذي يجلس على يسارك.

٦ ـ عندما تستخدم الزبد مع الخبز لا تدهن شريحة الخبز كلها مرة واحدة، لكــن قطعها إلى أجزاء صغيرة وتُدهن كُل قطعة قبل تناولها مباشرة وقبل استخدام الزبد

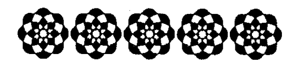


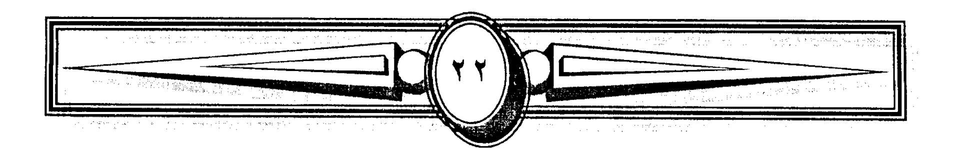
لابد من وضع الطبق المخصص له أولاً أمامك وفيه القطعة التي ستأكلها؛ وبمجرد الانتهاء يتم إرجاعه إلى مكانه المخصص على المائدة وتترك السكين (سكين الزبد) في وضع أفقي على الطبق.

٧ ـــ لا تحاول نثر فتات الخبز أمامك وإذا أردت المزيد منه عليك بطلب ذلك مـــن المُضيف، ولا تحاول أخذ آخر قطعة أو قطعتين بل عليك الانتظار حتى إحضـــار المزيد منه.

٨ ـــ الحساء لا تتناول الحساء وهو ساخناً ومن الأفضل التحدث مع الآخرين حتى يهدأ قليلاً فلا تحاول " النفخ فيه أبداً " أو أن تضع مكعب ثلج فيه، ولا تضف الملح إليه قبل التذوق لأنه يُعطى انطباعاً بالمذاق غير اللذيذ.

٩ ـــ وعن طريقة احتسائه توضع الملعقة في الطبق وملئها بتحريكها في الاتجـــاه المضاد لك ثم رفعها وتقريبها من فمك ثم ارتشفها بهدوء؛ ويجب التركيز علي عدم وضع كُل الملعقة في فمك.





نصائح متنوعة أثناء تناول الوجبة

١ ــ عندما تقطع بالسكين لا يكون ذلك في شكل " الذهاب والإيــاب " كالمنشــار؛ ولكن يكون تحريكها للأمام ثم للخلف بهدوء.

٢ ــ لا تقطع الطعام بأكمله ثم تتناوله، ولكن إقطع ما ستأكله فقط قطعة واحدة ثــم تناولها؛ ثم اقطع القطعة الأخرى وهكذا.

٣ ــ عندما تترك الوجبة لغرض ما، اترك السكين والشوكة في شكل " في " (٧) على الطبق؛ وعند الانتهاء من تناول الوجبة يُتركا جانباً إلى جنب فــي مُنتصــف الطبق الموجود أمامك.

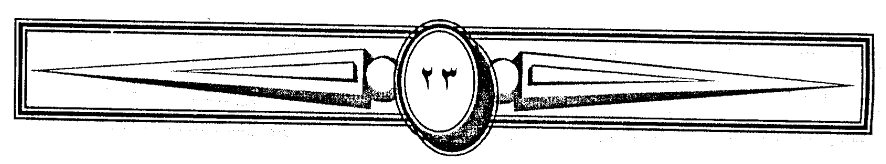
٤ ــ تمرير الطعام على المائدة يتم من اليسار إلى اليمين .

٥ ــ تُترك الفوطة على الكرسي الذي تجلس عليه إذا استأذنت خلال تناول الوجبة، أما عند الانتهاء توضع على المائدة إلى اليمين من الطبق الذي تتناول فيه الطعام ..

٦ ــ تُستخدم الفوطة لتنظيف جانبي الفم وليس للمسح الكامل.

الحديث أثناء تناول الطعام :-

أثناء تناولك للطعام ستستدعي الحاجة إلي الحديث مع ضيوفك؛ ولمُتابعة الحديث مع الشخص الذي تتناول العشاء معه عليك بأخذ قضــمات صــغيرة مــن الطعام والرد على أي سؤال يوجه إليك بين كُل قضمة والأخرى؛ وإذا كان الضيف بطئ في تناول الطعام فعليك بالإطالة في الموضوع، أما إذا كُنت أنــت البطــيء فاسأل سؤالاً يحتاج إلى التفكير للرد عليه.



البوفيه المفتوح :ـ

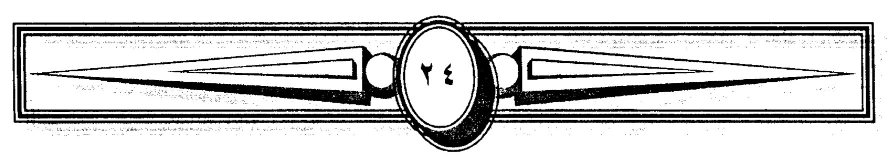
البوفيه المفتوح له تحديات من نوع آخر فحاول أن تطلب من القائمة بقدر الإمكان أما إذا لجأ الضيوف إلى البوفيه فعليك بالإذعان والاستسلام لذلك؛ ولا تملأ الطبق عن آخره؛ فاختر الأطعمة السهلة في تناولها؛ وابتعد عن الزيتون والدجاج واجعلهم اختيارك في يوم آخر؛ ولا تذهب لملء الطبق مرة أخرى فمرة واحدة تكفى.

أنواع الأطعمة التي يتم تناولها باليد :ـ

من المُحبذ اختيار الأطعمة التي تؤكل بأدوات المائدة؛ ولكن هناك بعض الأشياء البسيطة التي تؤكل باليد مثل العنب؛ وشرائح التفاح بعد تقطيع التفاحة بالسكين؛ وتقشيره إن أمكن؛ والكمثري أيضاً؛ وهناك قاعدة أساسية في هذا الموضوع؛ وهو ما أدخل باليد فلا يخرج إلا باليد؛ فمثلاً لو وجد بالعنب بعض البذور؛ وأنت تناولت العنب باليد فاستخرج البذور من فمك باليد بلطف وهدوء.

عدم تذوق الطعام :ـ

إذا تم إعداد الطعام بمذاق غير لذيذ أو لم ينضج جيداً فلا تحاول إثارة المتاعب؛ ولا ترتبك على المائدة بمُناداة النادل لأخذ الطبق ووضع آخر مكانه؛ وفى البديل تناول أي شيء آخر يوجد على المائدة ترغب فيه فليس من المهم امتلاء البطن، أما إذا أردت التخلص من القضمة التي توجد في فمك فارفع الفوطة لفمك واطردها بهدوء، أما الإتيكيت الاجتماعي فهو يقر برفع الشوكة لفمك ثم إخراج القضمة بلسانك حتى الشوكة؛ ولكن إن لم تستطع فعل ذلك فالجأ للطريقة الأولي لأنها الأسهل والأيسر.



أشياء في الطعام :-

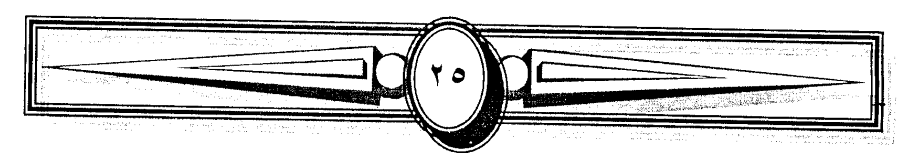
في كثير من الأحيان وأثناء تناول طعامك وأنت قد تناولت قضمة كبيرة أو أكثر من طعامك وفوجئت بوجود كائنات حية تُشاركك في هذا الطعام لا مانع إذا كانوا بشراً مثلك؛ أما إذا كانت حشرات فلا بد من الاحتجاج .. ليس عليها ولكن على الجرسون بأسلوب لذيذ؛ فإذا كُنت في البداية فعليك بمطالبة تغيير الطبق، أما إذا انتهيت فعليك بلفت نظر الجرسون أو القائم على الخدمة مع استبعاد الطبق الذي به العيب على الفور.

انسكاب الطعام :-

قد ينسكب الطعام علي الملابس وأنت تتناول الطعام؛ وسواء كان هذا الموقف المحرج لك أنت أو لغيرك، فيجب التصرف بسرعة؛ وبالطبع سيتضاعف الإحراج إذا كان للغير؛ ولكن بإتباع التصرف السريع من تنظيف الملابس بالفوطة أو مناداة الجرسون مع الاعتذار سيقضي علي المشكلة؛ وتمر بسلام؛ أما فى حالة وجود بقايا طعام على ذقنك فعليك بمسحها بالفوطة بالتربيت عليها بخفة دون مسح الوجه بأكمله.

ترك المائدة أو الاستئذان :-

الاستئذان لضبط الهيئة والشكل أثناء تناول الطعام غير مسموح به، أما في حالة الفواق (الزغوطة) أو رشح الأنف فلابد من الاستئذان بترك الفوطة على يسار الطبق ووضع الأدوات على الجانب الأيمن من الطبق واتجاه سنون الشوكة لأعلى ويعنى ذلك أنك ستعود لاستكمال وجبتك؛ وبعد أن تعود أرجع لحالتك الأولي



كما سبق مع الأعتزار بابتسامة خفيفة؛ ثُم ابدأ بتناول الطعام؛ وادخل في الحديث مع الموجودين؛ أو ابدأ أنت في موضوع جديد.

استخدام التليفون الخلوى (المحمول) علي المائدة : ـ

١ ــ كقاعدة عامة غير مسموح باستخدامه أثناء تناول عشاء العمل، فينبغى غلقه أو استبدال ذلك بتشغيل خاصية الاهتزازات الترددية.

٢ ــ لا تحاول التأكد عما إذا كان أحد قد طلبك بين الحين والآخر.

٣ ــ إذا نسيت غلقه، لا تحاول الرد على المكالمة وبعد الانتهاء من الوجبة بوسعك إعادة طلب الرقم المختزن في تليفونك.

٤ ــ أما إذا كانت هناك مكالمة هامة تنتظرها فيمكنك الاستئذان للرد عليها ولكن لمرة واحدة فقط ولمدة قصيرة.

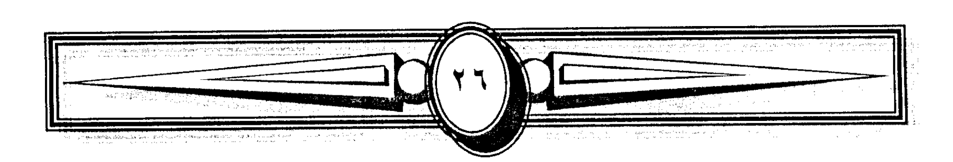
ينبغي إتباع التالي فيإتيكيت عشاء العمل أيضاً : ـ

١ ــ معرفة استخدام أدوات المائدة بالترتيب الصحيح لها ودائماً إبدأ من الخارج .. وإذا كان لديك شك فعليك باتباع (المُضيف أو المُضيفة).

٢ ــ احترام النظام الغذائي لضيف بعينه إذا كُنت المضيف وذلك بالترتيب مع المطعم مسبقاً ومعرفة خيارات القائمة التي توجد به.

٣ ــ التعرف على ثقافة العميل إذا كان من بلد آخر (حتى لو كان القليل منها) فهذا يعكس مدى الاهتمام والاحترام له.

٤ ــ الجلوس باستقامة لأن ذلك يوحي بالثقة.



٥ ـ التفكير قبل طلب الطعام واختيار الأطعمة التي تؤكل بالسكين والشوكة، ابتعد عن الأطعمة التي تحتاج إلى التناول بالأيدي واتركها للدعوات غير الرسمية.

٦ ـ بقاء الأيدي أسفل المائدة وليس عليها، من المسموح تواجد الرسغان على حافة المائدة، أما الكوعان من الممكن استخدامها بين تقديم الأطباق وليس أثناء تناولها.

٧ ـ إذا أردت الحصول على خبز.. ملح.. أو أي مادة غذائية وكانت بعيدة عنك فلا مانع من طلبها من الشخص القريب منها بعد انتهائه من استخدامها.

٨ ـ وفي حالة عدم المعرفة بهذه القواعد أو نسيان أياً منها.. فيمكنك متابعة المضيف؛ أو المضيفة.

لا ينبغي عليك فعل التالي : -

١ ـ التدخين، مضغ اللبان، تنظيف الأسنان، مضغ الطعام بفتح الفم، ارتشاف الحساء بصوت عالٍ.

٢ ـ ترك التليفون المحمول مفتوحاً.

٣ ـ وضع المفاتيح، الحقائب، النظارات على المائدة.

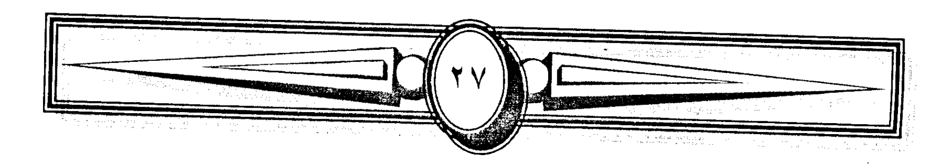
٤ ـ تناول الطعام سريعاً أو ببطء بحيث لا يتناسب مع سرعة الجماعة.

٥ ـ استخدام أدوات المائدة في الإشارة لشيء.

٦ ـ التحدث بنبرات صوت عالية أو هامسة.

٧ ـ طلب الطعام المتبقي لأخذه للمنزل.

٨ ـ إضافة الملح للطعام قبل تذوقه.



٩ ــ النفخ في الحساء أو ارتشافه بصوت عال.

١٠ ــ ضبط الهيئة على مائدة الطعام.

دفع الحساب (الفاتورة) : ــ

١ ــ كقاعدة عامة فالشخص المضيف هو الذي يقوم بدفع الفاتورة أو الحساب؛ ولتجنب هذا الموقف المحرج يمكنك إعطاء بطاقة الائتمان الخاصة بك للجرسون قبل مجئ باقي الضيوف أو عند الحجز، وإن لم يكن لديك واحدة فعليك بطلب الفاتورة بنفسك لكي توجه لك؛ أما إذا وضعها الجرسون في منتصف المائدة فعليك بالتقاطها سريعاً وعدم التحدث في أمرها مع أياً من الضيوف إذا أصر على دفعها؛ فالتخلص من هذا الموقف يتم بسهولة بالغة بإخبار الضيف أو الضيوف أن الفاتورة على حساب الشركة.

٢ ــ إذا كان ضيوفك من نفس سنك ودرجتك الوظيفية من الممكن أن تسمح لهم إذا أصروا على دفع الحساب، أما إذا كانوا يكبروك في الدرجة الوظيفية فدعهم يقومون بذلك؛ وفي حالة وجود المضيفة وليس المضيف يُصر الرجال على دفع الفاتورة؛ فهذا مُدعاة للتقليل من شأنها.

مغادرة المطعم : ــ

عند الانتهاء من تناول الوجبة فإشارة الانتهاء للنادل وضع الشوكة والسكين على الجانب الأيمن من الطبق، ويتم تبادل كروت العمل عند المغادرة؛ وعلى الضيف أو الشخص الذي تم دعوته إرسال شُكر للمضيف أو المضيفة في اليوم التالي.

دعوات عالمية

قد يحدث لك في يوم من الأيام أن يدعوك أحد الأجانب إلي دعوة علـــي مطعم أجنبي؛ مخالف للمطاعم التي تعرفها؛ وكما تعلم فإن لكـــل مطعـــم عاداتـــه وتقاليده والتي تدخل نطاق قواعد الإتيكيت وفنون المجاملة؛ فكيـــف تتصـــرف إذا كانت دعوة عشاء أو غذاء العمل على مطعم فرنسي مثلاً؛ أو صيني؛ أو مكسيكي ؟

قبل التطرق لعادات كُـل مطعـم علـى حـدة فهنـاك آداب عامة ينبغي التزامها مع كُل واحد منهم : -

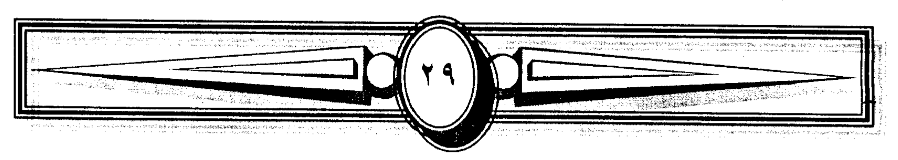
١ ــ إذا كُنت المضيف فلا تحاول طلب الأطعمة الغريبة التي يشتهر بها المطعـــم والتي قد لا تجد قبول عند الضيوف.

٢ ــ إذا كُنت الضيف فلا تظهر استياءك أو سخريتك على طبق غريب مقدم لك.

٣ ــ من المسموح والمقبول ارتشاف الحساء الساخن أو المكرونة محدثاً صوتاً لأنه دليل على إظهار إعجابك بمذاقها بالإضافة إلى أنها طريقة فعالة لتبريدهما.

٤ ــ الأدوات الغريبة (العودان في المطعم اليابانى)، في حالـــة عـــدم معرفتـــك باستخدامها يمكنك الاستعانة بالملعقة بدلاً منهما؛ وعند تركهما لا تضـــعهما علـــى المائدة أو خارج إناء أو طبق الأرز لأن ذلك يحدث في حالات الوفاة والجنازات.

٥ ــ ليس من اللياقة في شيء اقتسام ثمن الفاتورة لدفعها أو تـــرك البقشـــيش لأن المطعم يُضيف نسبة على الفاتورة مقابل الخدمة.



المطعم الأوروبي

١ ــ تجنب طلب طبق مشهي كبديل للطبق الرئيسي.

٢ ــ عند تناول وجبة الإفطار ينبغي أن يكون ذلك بكميات قليلة.

٣ ــ أما الغذاء فهو الوجبة الرئيسية هناك وتتكون من أربعة أطباق هي كما يلي :

١ ــ المكرونة. ٢ ــ اللحم. ٣ ــ السلطة. ٤ ــ طبق الحلو.

٤ ــ تناول المكرونة يكون بلفها على الشوكة ولا تحاول تقطيعها أبداً.

٥ ــ استخدام السكين كعامل مساعد لالتقاط قطع السلطة بشوكتك.

٦ ــ لا يوجد طبق للخبز على المائدة الأوروبية وإذا طلبته عليك بوضعه على مفرش المائدة.

٧ ــ لا تُفاجأ بإضافة مزيد من الرسوم على فاتورة الحسَاب والتي تُدفع على فوط المائدة وعند تقديم الخُبز.

المطعم الأسترالي

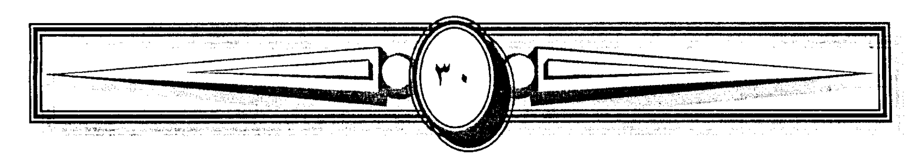
١ ــ ستجده متنوع ويقدم أطباقاً من كافة الدول الأخرى مثل المطبخ اليوناني؛ أو اللبناني؛ أو الصيني؛ أو الهندي ... إلخ.

٢ ــ عند دعوتك لتناول الشاي فإنما هي دعوة لتناول وجبة في المساء.

٣ ــ يتم تناول الوجبات الخفيفة قبل الخلود للنوم كوجبة عشاء.

٤ ــ وجبة المساء تبدأ مُبكراً عن باقي الدول بالساعة السادسة مساءاً وليس الثامنة.

٥ ــ اقتسام فاتورة الحساب ليس شيئاً منافياً لآداب الإتيكيت.



المطعم الصيني

للمطعم الصيني العديد من الطقوس الخاصة به؛ والتي يُفضل إتباعها أثناء ارتياد هذه النوعية من المطاعم؛ وذلك دليلاً علي احترام المكان؛ ومن فيه؛ ومـــن هذه الطقوس ما يلي : ـــ

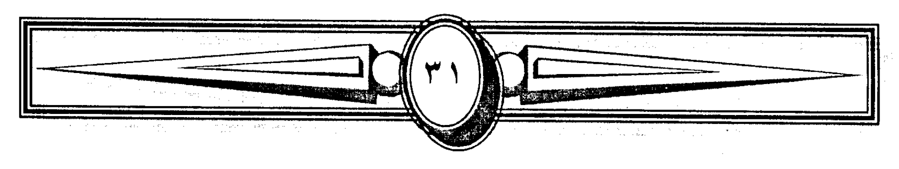
١ ـــ يُشبه المطعم الصيني إلى حد كبير المطعم الكوري أو الياباني؛ وفي بعـــض الأحيان تجد نفسك مضطراً للجلوس أمام موائد منخفضة، فعليك بخلع حذائك قبـــل الجلوس على الوسادات الكبيرة وإذا لم تجد الوضع مريحاً اثني ركبتيك إما علـــى الجانب الأيمن أو الأيسر ولا تفردهما تحت المائدة.

٢ ـــ عند وصول الحساء فلا تنسى ارتشافه بصوت عالٍ.

٣ ـــ تقديم الشاي على المائدة له طقوس مُقدسة تُتبع في الصين؛ فعند مجيئه لابـــد وأن يقوم كل شخص في دوره بصبه في الفنجان الموجود أمامه.

٤ ـــ أما عن طقوس التقدير والاحترام لاحتسائه ترجع إلى أسرة الإمبراطور "كينج" عندما بدأ في زيارة أرضه متخفياً ثم قدم الشاي للإفصاح عن هويته وفي أثناء ذلك قامت الحاشية بتبجيل الإمبراطور بالجلوس على ركبة الأرجل أثناء قيامه بصـــب الشاي لهم.

٥ ـــ وعندما أحس الإمبراطور بتعب حاشيته من كثرة انحنائهم له شجعهم على نقر المائدة بثلاثة أصابع حيث يشير الإصبع الثاني للرأس المنحنية؛ أما الأول والثالـــث فيشيران إلى الأطراف؛ فلا تُصيبك الدهشة عندما تجلس في إحدى المطاعم الصينية ووجدت هذا النقر على المائدة فهو إعراب عن الشُكر والإمتنان.



المطعم المكسيكي

١ ــ الشعب المكسيكي مرح بطبيعته والدعوات الرسمية التي توجه لتناول وجبة بعينها لا تتسم بطابع الرسمية ولكن يحتفل بها على أنها مُناسبة اجتماعية تطول مدتها.. فإذا كان لديك جدول أعمالٌ بعد هذه الدعوة فعلى مديرة مكتبك إلغائها.

٢ ــ يُفضل الشخص المكسيكي دعوات العشاء أكثر من دعوات الغذاء أي دعوات المساء والتي لا تبدأ قبل التاسعة مساءاً ولا تنتهي قبل منتصف الليل.

٣ ــ عليك بتجنب الخوض في حديث يتصل بأمور السياسة أو الدين.

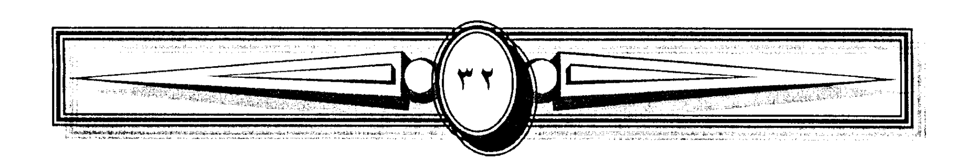
٤ ــ لا تحاول البدء في مناقشة أمور العمل إلا عندما يبدأ مضيفك المكسيكي في ذلك.

٥ ــ المواضيع العامة للنقاش من الممكن أن تشتمل على الأمور الاقتصادية وأخبار العالم، والرياضة، وشئون الأسرة، والتعارف المتبادل.

المطعم الكوري

١ ــ من أشهر سمات المطعم الكوري الشجار حول من يقوم بدفع الفاتورة.





إتيكيت فوطـة المـــائدة

الفوطة هي إحدى أدوات المائدة وهذا يعنى أنه لابد من وجود قواعد للذوق تحكـم استخدامها مثل باقي الأدوات الأخرى؛ وإن كانت تختلف في طبيعــة اســتخدامها ووظيفتها إلا أنها تقوم بدورها مُنذ بداية الوجبة حتى نهايتها.

كيف تستخدم فوطة المائدة : -

أولاً - متى وكيف يتم وضعها عند بداية تناول الطعام : -

١ ـ في الدعوات غير الرسمية، بمجرد أن تجلس على المائدة توضع الفوطة على الفخذين (الحجر).

٢ ـ في الدعوات الرسمية، عليك بالانتظار حتى تضع المُضيفة الفوطــة أولاً ثُــم يعقبها الضيوف؛ وتُفرد طياتها حسب احتياج كُل شخص.

ثانياً : الأماكن التي لا يتم وضع الفوطة عليها : -

١ ـ ياقة القميص.

٢ ـ الحزام .

٣ ـ بين أزرار القميص .

ثالثاً : طريقة الاستخدام : -

١ ـ تستخدم الفوطة في حالة الفواق (الزغوطة) أو رشح الأنــف فلابــد مــن الاستئذان بترك الفوطة على يسار الطبق ووضع الأدوات على الجانب الأيمن مــن الطبق واتجاه سنون الشوكة لأعلى ويعنى ذلك أنك ستعود لاستكمال وجبتك؛ وبعد

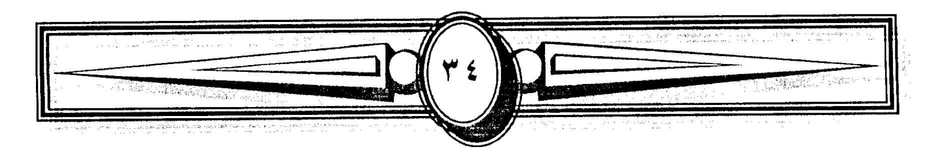
أن تعود أرجع لحالتك الأولي كما سبق مع الأعتزار بابتسامة خفيفة؛ ثُم ابدأ بتناول الطعام؛ وادخل في الحديث مع الموجودين؛ أو أبدأ أنت في موضوع جديد.

٢ ــ تستخدم الفوطة عند انسكاب الطعام علي الملابس وأنت تتناول الطعام؛ يجب التصرف بسرعة وتنظيف الملابس بالفوطة أو مناداة الجرسون مع الاعتذار سيقضي علي المشكلة؛ وتمر بسلام؛ أما فى حالة وجود بقايا طعام على ذقنك فعليك بمسحها بالفوطة بالتربيت عليها بخفة دون مسح الوجه بأكمله.

٣ ــ تُستخدم الفوطة عندما يتم إعداد الطعام بمذاق غير لذيذ أو لم ينضج جيداً فلا تحاول إثارة المتاعب؛ ولا ترتبك على المائدة بمُناداة النادل لأخذ الطبق ووضع آخر مكانه؛ وفى البديل تناول أي شيء آخر يوجد على المائدة ترغب فيه فليس من المهم امتلاء البطن، أما إذا أردت التخلص من القضمة التي توجد في فمك فارفع الفوطة لفمك واطردها بهدوء، أما الإتيكيت الاجتماعي فهو يقر برفع الشوكة لفمك ثم إخراج القضمة بلسانك حتى الشوكة؛ ولكن إن لم تستطع فعل ذلك فالجأ للطريقة الأولي لأنها الأسهل والأيسر.

٤ ــ تُترك الفوطة على الكرسي الذي تجلس عليه إذا استأذنت خلال تناول الوجبة، أما عند الانتهاء فتوضع على المائدة إلى اليمين من الطبق الذي تتناوَل فيه الطعام.

٥ ــ تُستخدم الفوطة بعد الانتهاء من تناول الطعام ولتنظيف الشفاه من بقاياه؛ ويتم الربت عليها (الشفاه) بخفة ولا يتم مسحها بعنف كما يحدث من غالبية الأشخاص.



رابعاً :متى و كيف يتم وضعها عند الانتهاء من تناول الطعام :-

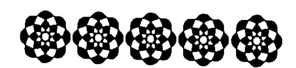
من الممكن أن تترك الفوطة بعد الانتهاء كلية من تناول الطعام أو أثناء التناول و في كلا الحالتين يتم إتباع الآتي :-

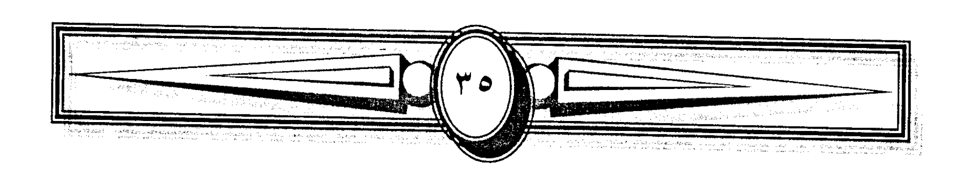
١ ـ توضع الفوطة إلى اليسار منك (يسار الطبق).

٢ ـ وفي حالة رفع الأطباق من على المائدة، توضع الفوطة في المنتصف أمام مكان جلوسك.

٣ ـ لا ترمي الفوطة على المائدة أو تحاول إعادة طيها مرة أخرى لكن أتركها بشكل غير مُنتظم حتى لا يتبعثر ما بداخلها من بقايا للأطعمة.

٤ ـ الدعوات الرسمية، تضع المضيفة الفوطة أولاً على المائدة إيماءة منها أن الوجبة انتهى تناولها ثم يضع بعدها الضيوف الفوط على المائدة أيضاً؛ وليس قبلها.





آداب المـــــائدة

آداب المجاملة وفن الإتيكيت هي قواعد غنية وثرية لا تترك مجـــالاً إلا وتطرقت إليه، فهي قواعد تحكم جميع تعاملاتنا؛ وسلوكنا لكي ترتقي بحياة الشخص والتي تنعكس بالطبع على صحته؛ وجوده حياته ..

وستسأل ما هي أهمية هذه القواعد؛ وما مدى تأثيرها على صحة الإنسان؟ فنحب أن نوضح بأن لها علاقة؛ وإن كانت غير مُباشرة بسلامته؛ وصـــحته مـــن الناحية النفسية التي هي أساس لكثير من الإضطرابات؛ والمشاكل الجُسمانية فـــإن صحت يصح معها البدن بأكمله؛ لأنك من خلال هـــذه الآداب؛ والســـلوك ترتقـــي بتعاملاتك؛ وتبعد الضغوط عن نفسك وعن غيرك بالأسلوب المُهذب اللطيف.

ماذا تفعل إذا حدث التالي ؟!

إذا تعرضت للشرقة ؟!

إتيكيت الشـــرقة

لا يوجد أحد منا لا يتعرض للشرقة أثناء الحديث أو أثناء تناول الطعـــام؛ أو حتى أثناء شُرب كوب الماء، فما العمل إذا كُنت مدعو لتناول الغذاء (أو العشاء) الرسمي أو مع بعض الأصدقاء؛ وكُنت في كامل أناقتك وتتصرف بمنتهى الإتيكيت وتعثرت فيه بسبب الشرقة اللعينة ؟

١ ـــ شُرب كمية قليلة من الماء على الفور.

٢ ــ إذا لم ينجح ذلك، سيأتي السُعال كوسيلة فعالة في إنقاذك من هذا الموقف؛ وإن كان بالحل الأفضل من الماء وسابقاً عليه.

٣ ــ إخراج الطعام من الفم إلى اليد ثم إلى حافة الطبق المُتاح أمامك.

٤ ــ إذا استمر السُعال لفترة فعليك بالاستئذان من على المائـدة حتـى لا تـزعج الآخرين ثم العودة بعد الانتهاء.

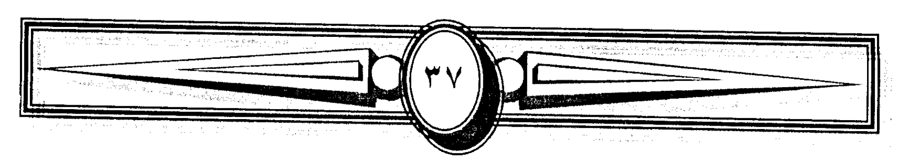
٥ ــ أما إذا شعرت بأنك لا تستطيع الكلام أو أخذ النفس الطبيعي فترك المائدة لن يكون في صالحك لأنك تُعانى من علامات شرقة حقيقية؛ وتحتاج إلى الإسـعافات الأولية ممن حولك على الفور، و لا تلتفت إلى قواعد الإتيكيت وما ينبغـي عليـك فعله فالمهم أن تنقذ حياتك؛ ولا للإتيكيت تماماً في هذه الحالة.

إذا أنتابتك نوبة من العطس أو السعال ؟

إتيكيت العـطس أو السـعال

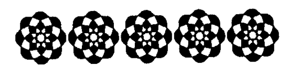
إذا كُنت تُعانى من نزلة برد أو أنفلونزا هل ستعتذر عن حضور دعـوة تناول الغذاء (أو العشاء) مع الأصدقاء؛ أظن لن تفعلها و لن يفعلها أي شخص منا ... حسناً لكن هل تعي أنك مُعرض لنوبات من العطس؛ والسُعال؛ والرشح؛ فمـاذا ستفعل آنذاك ؟

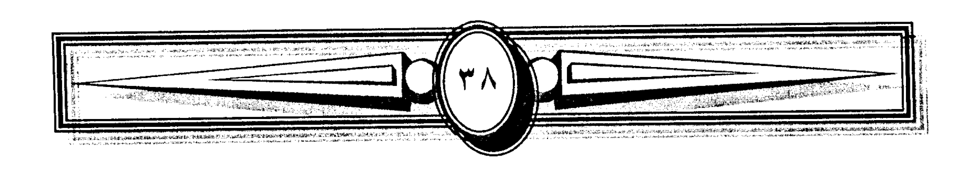
أولاً : عليك بتغطية الأنف؛ والفم بمنديل؛ وإن لم يكن لديك واحداً، فلا مـانع مـن استخدام فوطة المائدة، والحل الثالث استخدم الأيدي؛ وليس من الضروري أن تترك المائدة.



ثانياً : إذا أستمر العطس والسُعال، فعليك بالاستئذان بعيداً عن المائدة حتى تنتهـــي هذه النوبة.

ثالثاً : والاستئذان ليس فقط إذا استمرت النوبة لفترة من الزمن؛ وإنما إذا لم يكـــن لديك مناديل للأنف في حالة الرشح؛ ولا تستخدم فوطة المائدة مُطلقا لهذا الغرض؛ والأفضل عدم ذهابك لكي تُجنب الآخرين مشاكل العدوى.





إتيكيت اصطحاب الأطفال في الزيارات

ما أجمل الاستمتاع في صُحبة الأصدقاء والالتقاء بهم من حين لآخر للاستمتاع بأجمل الذكريات؛ وإذا كُنت مُعتاداً علي الالتقاء بمفردك فقد يكون الوضع قد تغير الآن؛ فستجد منهم من تزوج ولديه الملائكة الأشقياء ألا وهم الأطفال.

فكيف ستتصرف إذا وجدت أحدهم قد جاء لزيارتك؛ وفي صُحبته أطفاله؟

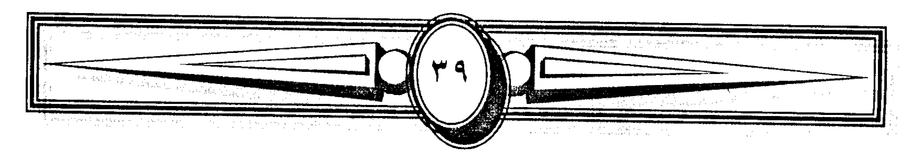


أولاً : لابد وأن تُرحب بكل شخص يدخل منزلك لأنه ضيف في المقام الأول حتى وإن كُنت لا تُشجع هذه العادة.

ثانياً : إذا كُنت تضع أشياء ثمينة أو قيمة عليك باستئذان ضيوفك بطريقة مؤدبة للسماح لك بحفظها في مكان آمن بعيداً عن مُتناول الأطفال حتى لا يتعرضوا للأذى منها لأنك لم تتوقع مجيئهم.

ثالثاً : يُمكنك إحضار الورق والأقلام لهم أو بعض القصص لتلوينها بعيداً عن الأثاث؛ ولتكن منضدة مخصصة لذلك يستعملها أطفالك.

رابعاً : عرض وسائل التسلية لهم مثل مشاهدة أفلام الكرتون في التليفزيون؛ أو عرض شرائط فيديو، أو تقديم وجبات خفيفة لهم حتى يستطيع الكبار التحدث في الأمور الخاصة بهم بدون مقاطعة أو إزعاج من الأطفال.



خامساً : وفي نفس الوقت ليس فرضاً عليك أن تُقدم كل وسائل الترفيه هذه لأنها مسئولية الآباء في أن يضمنوا حُسن سلوك أبنائهم.

ماذا إذا تم إخبارك مُسبقاً بمجيئهم، وما هي الاستعدادات لذلك ؟

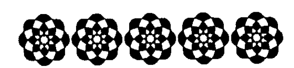
أولاً : هذه الحالة مُعاكسة لما ذكرناه من قبل، فالمعرفة مسبقة بمجيئهم أى لديك الوقت الكافي لعمل الترتيبات الخاصة بك مثل تغيير أماكن الأشياء القابلة للكسر بعيداً عن متناول الأطفال للحفاظ عليها، وفي نفس الوقت لكي تجنبهم التعرض للخطر.

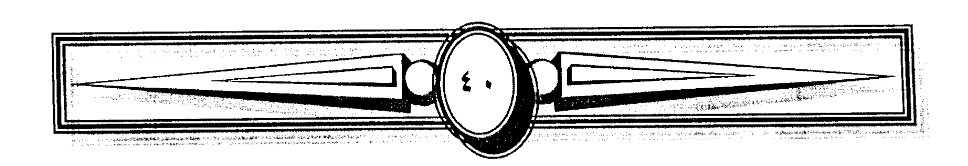
ثانياً : إحكام غلق أبواب الحُجرات التي ترغب أن يكون الأطفال بعيداً عنها.

ثالثاً : إحكام غلق النوافذ.

رابعاً : بعد الانتهاء من وضع خططك الخاصة بوسائل الأمان، تأتى خطط الترفيه والاستمتاع بأن تعد لهم صندوق ورقى أو سله بلاستيكية مليئة باللعب؛ والورق والأقلام؛ وإن لم يكن لديك أطفال في هذه السن الصغيرة وبالتالي لن تتوافر مثل هذه اللعب عليك بسؤال الآباء إحضار حقيبة من اللعب معهم حتى يتسلى الأطفال خلال زيارتهم بها.

خامساً : إحضار بعض الحلوى لهم والألبان والعصائر ستكون باللفتة اللذيذة منك.





إتيكيت عدم التعاون في العمل

هل يُطلق عليك أنك شخص نشط وتُحب العمل وتتفانى في إتقانه؛ وتُساعد الآخرين؛ ولكنك لا تشعر بأن غيرك أو زملائك لا يقومون بالمثل ولا يحاولون مســاعدتك؛ هل لك أن توجههم وتُشير إليهم بأداء أعمالهم أم ماذا ؟!!

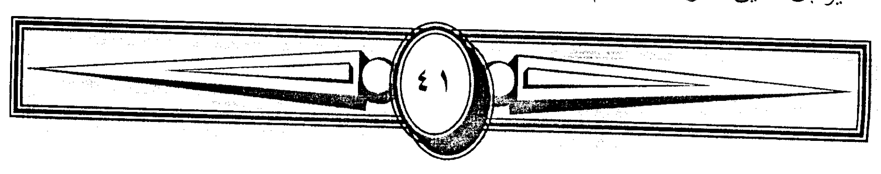
إذا كان لديك فريق عمل غير متعاون (أو أحد أفراده) فلا تحاول لفت نظــره؛ أو توجيهه بالكلام المُباشر لأن ذلك لن يُجدي بل سيُعطى انطباع بأنك تشكو من كثرة الأعباء والأعمال التي يُثقل بها كاهلك، أو أنك تبحث عن المدح وســماع كلمــات الشُكر من غيرك.

والحل الأفضل هو أن تبتعد عن الشخص غير المتعاون من المشاركة معه في أيــة مسئوليات في المستقبل؛ أما إذا لجأ إليك الشخص نفسه في الاستعانة بك في إنجاز أيٍ من الأعمال معه فعليك بالاعتذار بلباقة قائلاً مثلاً : ــ

ــ اعتذر لك عن عدم استطاعتي في القيام بهذه الأعمال لأنني مشغول في أعمــال أخرى.

وإذا كُنت تجلس مع زميلين لك في العمل في حُجرة واحدة، ويلجأون دائماً إلي التحدث بصوت منخفض مع بعضهما البعض؛ فماذا يكون الحُكم عليهم ؟!

ليس من قواعد اللياقة والذوق أن يتحدث شخصان بالهمس في وجود شخص ثالــث لأنهما يُسيئان بذلك إليه، وإذا كان يوجد كلام يقتضى عدم سماع الطرف الثالث له يؤجل لحين آخر عند عدم تواجده.



ماذا عن إنجاز الأعمال

هل هذا مُهم بغض النظر عن إتباع السلوك الطيب؟

لا تعتقد أن النجاح في العمل يتوقف علي إنجازه فقط، وإنمـــا العلاقـــات وإتبـــاع السلوك الطيب مع الآخرين سواء داخل حدود الشركة أو خارجها يُمثل جُزءً هامـــاً في نجاحك؛ فإذا كُنت تعمل بمفردك فلا مفر من التعامل مع الآخرين بدءً من ساعي البريد إلي المُدير والمسئول عن مؤسسة بأكملها؛ فأنت سفير للشركة التي تعمل بها، فهناك قواعد ينبغي إتباعها عند التعامل مع أي شخص؛ ومنها ما يلي : ـــ

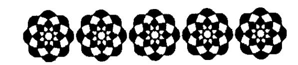
ـ صيغة الكلام التأدبية : ـ

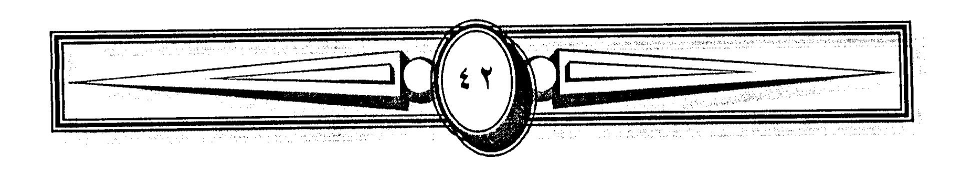
١ ـــ النهوض من علي المقعد عند تحية زائر.

٢ ـــ مُصافحة الأيدي باكتراث واهتمام.

٣ ـــ النظر للشخص عند تحيته.

٤ ـــ عدم مضغ الطعام أو اللبان (العلكة) عند الترحيب بشخص ما ومُقابلته.





إتيكيت الإعاقة

كيف تتصرف مع الشخص المُعاق جسدياً؟

الشخص المُعاق هو الذي لا يستطيع استغلال مهاراته الجسدية بشكل فعـال، فـلا داعي للفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره؛ والتعامل معه يتم بشكل طبيعي كما في حالات الإعاقة غير المرئية التي ترتبط بعضو خارجي ظاهر مثـل الأطراف، والرؤية، والسمع، والكلام؛ وهناك قواعد هامة يجب إتباعها كما يلي: —

١ ــ لا تحاول التركيز بشدة مع الشخص الأبكم محاولا فهمه

٢ ــ أو الإسراع في إمساك ذراع شخص كفيف أو الكرسي المتحرك لشـخص لا يستطيع الحركة؛ والأصح في ذلك كله، إذا وجدت شخصاً يُعانى من صعوبة فعليك بسؤاله بطريقة تأدبية حول إمكانية تقديم المُساعدة وما الذي يُريده بالضبط.

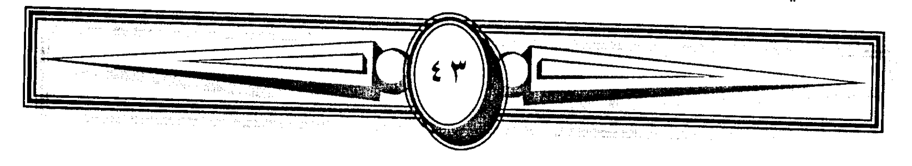
٣ ــ لا تُعلق بأية ملاحظات شخصية.

٤ ــ لا تحاول توجيه أسئلة شخصية تمس الشخص الذي يتأثر بإعاقة ما.

٥ ــ إذا أراد الشخص المُعاق أن يتحدث عن حالته والظروف التي يمر بها فمـن حقه هذا، ولكن لا تحاول سؤاله عن أي شيء يتعلق بأحواله الصحية مُطلقـاً فهـو يبذل قصارى جهده من أجل النسيان.

كيف تتعامل مع الشخص الأصم؛ أو الذي يُعانى من ضعف في السمع؟

توجد درجات عديدة للصمم من صمم جزئي في أذن واحدة إلـي صـمم كُلي في كلا الأذنين : —



١ -في حالة الصمم في أذن واحدة : -

ينبغي الجلوس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك، وعدم الجلوس أمام الشخص أي وجهاً لوجه.

٢ - في حالة الصمم الكامل : -

١ – الطريقة الوحيدة للاتصال هي الاتصال المرئي من خلال قراءة الشفاه أو لغة الإشارة.

٢ – عندما تتحدث ينبغي أن يكون ذلك ببطء وبوضوح، ولا تغالي في حركة الشفاه لأنها قد تُربك الشخص الذي تعلم أن يقرأ حركة الشفاه الطبيعية.

٣ – لا ترفع الصوت لجذب الانتباه، فهذا لا يُجدي لأن الشخص ليس بوسعه سماعك مهما رفعت من نبرة صوتك، كما أن الصوت المرتفع يشوش علي أجهزة المُساعدة السمعية؛ والتي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.

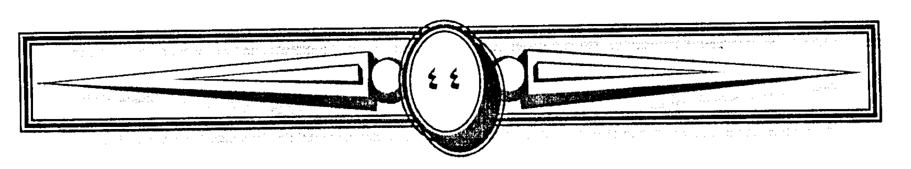
٤ – كُن صبوراً عندما تتحدث أو عندما تكرر الكلمات أو تُعيد صياغتها مرة أخر.

٥ – إذا كان لديك قريب أو صديق يُعانى من ضعف في السمع، فعليك بتوجيهه إلي استخدام وسائل المُساعدة السمعية.

٦ – شجعهم علي المُشاركة مع العائلة في جميع نشاطاتهم الاجتماعية لأن الشخص الذي يُعانى من إعاقة هو بطبيعته انطوائي.

٧ – حاول أن تكون مُستشعراً بردود أفعالهم في المواقف، لأن الضغط الزائد علي الشخص ممن يُحيطون به يؤدى إلي النتائج العكسية.

٨ – اجعلهم يشاركون في الحديث؛ والمناقشات كأنه فرد طبيعي.



كيف تتصرف مع الشخص الذي يُعانى من إعاقة بصرية؟

١ ــ قد تجد نفسك في بعض الأحيان تتحدث مع الشخص الفاقد لبصره بصوت مرتفع، ولا تعرف كيف تتصرف بشكل طبيعي معه؛ فعليك أن تضع في اعتبارك أن هذا الشخص هو فرد عادى وطبيعي مثلك تماماً؛ وأن جميع حواسه الأخرى تعمل بكفاءة بالغة بل أكثر من الشخص الطبيعي لتعويض الخلل الذي يوجد لديه.

٢ ــ عندما تتحدث ينبغي أن يكون ذلك بالنبرة العادية.

٣ ــ لا تتجنب استخدام كلمة (يرى)، لأن الشخص الفاقد لبصره يستخدمها مثل أي شخص آخر.

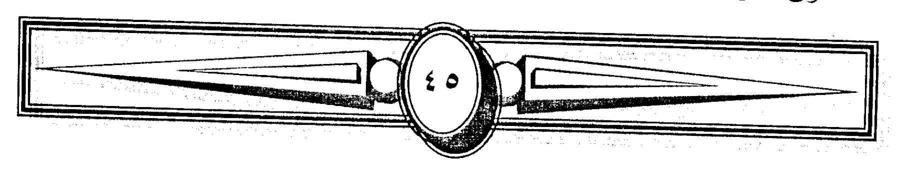
٤ ــ إذا كُنت ستجلس في حُجرة معه، فمن الذوق أن تصف الحُجرة بمكوناتها والأشخاص الموجودين فيها.

٥ ــ من اللائق أن تسأل الشخص الكفيف إذا كان يُريد المُساعدة في عبور الشارع لكن لا تمسك بذراعه أو تفرض عليه المُساعدة بدون سؤاله أولاً عما إذا كان سيوافق علي ذلك أم لا.

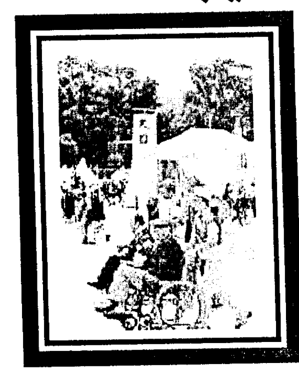
٦ ــ إذا سألك عن المساعدة اتركه هو من يقوم بالإمساك بذراعك ولا تمسكه أنت.

٧ ــ عندما تسير معه عليك بتنبيهه إلي أية عقبات توجد أمامه من درجة سلم علي سبيل المثال، أو الانعطاف حول زاوية (ملف).

٨ ــ إذا كان بصحبته كلب فلا تحاول اللعب معه أو مضايقته بأي طريقة من الطرق، لأن أمان الشخص الكفيف يعتمد في هذه الحالة علي الكلب الذي برفقته.



إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوي الاحتياجات الخاصة



أي شخص أو شركة على نحو أعم تتعامل مع المواطنين لا مفر من أنها تجد عميلها من الشخص المُعاق؛ والذي يتطلب إتباع قواعد الإتيكيت معه ونخص بالذكر هنا إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوى الاحتياجات الخاصة؛ وطالما هُناك تعامل فلابد وأن يكون هناك سؤال والرد عليه بإجابة؛ والسؤال هو كيف تتعامل أو تقدم خدمتك للمعاق بوصفه عميل مثل أي عميل تربطك به علاقات عمل ؟!

١-إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوي الاحتياجات الخاصة : -

١ ــ عند الإعداد لحدث ما، عليك ضمان سهولة التحرك بهذا المكان قبل الاختيار وكُن حذراً لوجود العوائق المعمارية مع التنبيه على ذلك؛ كما تتم الإشارة إلى أماكن الانتظار، وبمجرد تحديد المكان عليك بالتأكد من وجود العلامات الإرشادية وسهولة المرور عبر أماكن الدخول والخروج والممرات.

٢ ــ إذا كان هُناك شخص ضعيف البصر أو فاقد له في جماعة، لابد من الإشارة إلى درجات السلم أو أية عوائق توجد أمامه بطريقة بسيطة مثل (توجد ستة درجات سلم إلى اليمين على بعد خطوتين).

٣ ــ لا تحاول استبعاد الشخص المُعاق من المشاركة في أي حدث رسمي أو حتى اجتماعي أو للترفيه بسبب عجزه أو إعاقته، فالشخص الأعمى أو الأصم أو الذي

يستخدم الكرسي المتحرك له اهتمامات مثل الشخص العادي كما يستطيع أن يقـدم ويساهم مثل أي زائر آخر.

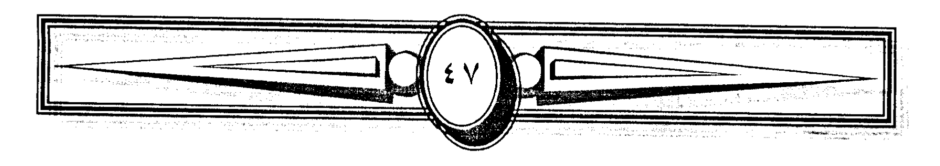
٤ ــ عندما تدعو الشخص المعاق لأي شيء حفل أو دعوة لعمل عليك بالسؤال عن سُبل المساعدة التي يرغب فيها، فليس كُل الأشخاص التي لها مشكلة تتعلق بالحركة يحتاجون إلى عُكاز أو كُرسي متحرك وليس كل من يعاني مـن إعاقـة سـمعية يستطيع قراءة الشفاه أو يستخدم لغة الإشارة؛ وأخيراً ليس كُل فاقد لبصره يلجأ إلى طريقة بريل.

٥ ــ إذا كان الشخص يلجأ إلى مُرشد من الحيوانات باستمرار معه في التحركات، فلابد من إخباره بالمكان الذي سيتركه فيه بحيث لا يُعرض أي شـيء للتلـف لأن الشخص المُعاق يكون شديد الحساسية له.

٦ ــ وهناك وسائل أخرى للمساعدة بخلاف العكاز أو سهولة التنقل والتحرك فـي المكان وخاصة إذا كان مؤتمر من وجود أفلام تفصيلية أو توزيع نسخ من طريقـة بريل أو شرائط كاسيت.

٧ ــ وإذا كانت هناك مُناسبة رسمية، ويوجد عرض لشيء ويوجد أشخاص فاقدين لبصرهم فلابد من شرح كُل شيء يدور أمامهم مع ذكر ألوان الأشياء وأشكالها لأن كثيراً منهم لديهم القُدرة على التخيل أو فقدوا بصرهم في مرحلة سنية متأخرة بسبب الإصابة بمرض ما أو التعرض لحادثة.

٨ ــ إذا كانت هناك محاضرة لابد من طبع كافة المعلومات أو الكلمات للأشخاص الفاقدين لسمعهم بخط كبير لتمكنهم من المتابعة في حالة عدم وجود مترجم للإشارة.



إتيكيت استقبال الأشخاص المعاقين

تتعدد المواقف مع الأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة ولكل مقام مقال كما هو معروف، فلابد من وجود ضوابط وقواعد للذوق واللياقة تحكم التعامل مع هؤلاء الأشخاص المعاقين.

إتيكيت الاستقبال :ـ

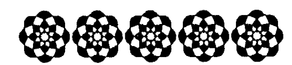
١ ـ تحديد أماكن الاستراحة التي يُمكن الوصول إليها بسهولة، مثل أماكن التليفونات؛ وإذا لم تكن مثل هذه الوسائل مُتاحة فعليك بتوفير البدائل علي الفور مثل أي حُجرة خاصة أو حُجرة للموظفين تحتوى علي مثل هذه الإمكانيات حتى وإن كان مكتبك، مع توفير كوباً من الماء.

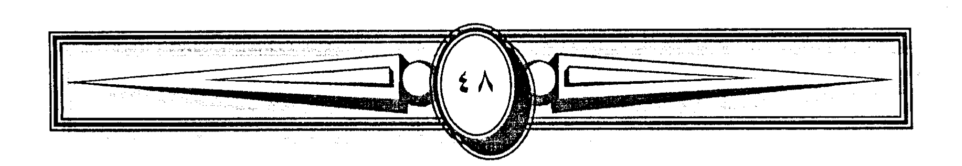
٢ ـ التحدث بنغمة الصوت الطبيعية عندما تُرحب شفهياً بمن تستقبله؛ ولا ترفع نبرة صوتك ما لم يُطلب منك ذلك.

٣ ـ عندما تُقدم الشخص الذي يعانى من إعاقة ما، فمن اللائق أن تصافحه بالأيدي حتى وإن كان الشخص يُركب يداً صناعية أو بها إصابة ما.

٤ ـ من المقبول المُصافحة باليد اليُسرى.

٥ ـ بالنسبة للشخص الذي لا يستطيع مصافحتك بالأيدي، فعليك بلمس كتفه أو ذراعه للترحيب به والاعتراف بوجوده.





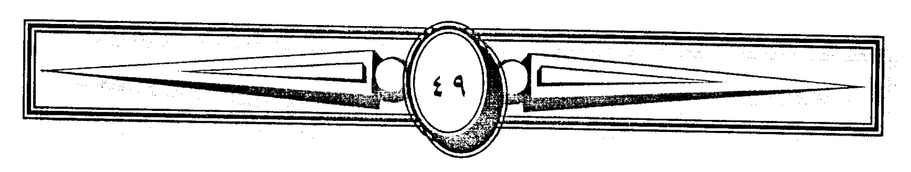
مترجم الإشارة

المُترجم يوصف دائماً بأنه مايسترو الحدث فهو الذي يُدير دفة الأمور، فالترجمة تتحكم في بعض الأحيان كُليةً في نجاح مُناسبة الحدث أو المؤتمر، والمترجم هو الذي يتحمل علي عاتقه كُل كبيرة أو صغيرة ولذلك يتعرض دائماً لضغط نفسي وعصبي لأن الرسالة التي ينقلها لابد وأن تكون دقيقة؛ وفي نفس الوقت مفهومة؛ ونخص بالحديث هُنا مترجم الإشارات لذوى الاحتياجات الخاصة الفاقدين لحاسة السمع والكلام، وهذه هي مواصفات "المترجم البرفكت" كما يقولون : ــ

١ ــ أولها علي الإطلاق كما ذكرنا من قبل أن تكون دقيقة ومفهومة.

٢ ــ أن تكون لديه فكرة عن الموضوع الذي يقوم بالترجمة له حتى يكون مستعداً وتساهم في التركيز أثناء الأداء أي أنها تُسهل من مهمته؛ وتمنع بما يسمى "بالترجمة الباردة" التي تنقصها الهمة؛ والتفاعل مع الحدث.

٣ ــ والوقت الخاص بالإعداد النفسي هاماً بدرجة كبيرة لنقل المعنى أو المعلومة بطريقة صحيحة للمستمعين أو متلقي الترجمة (وإعداد النفس هُنا لا يقتصر علي الحصول علي خلفية عن فكرة الموضوع؛ أو المواضيع المختلفة التي سيتم مُناقشتها، وإنما أيضاً تمتد إلي التدريب علي الترجمة قبل الأداء لفترة ما؛ والتدريب من ١٥ إلي ٢٠ ساعة علي الأقل لإتقان الترجمة، وإذا كُنت ستترجم حفل غنائي يستغرق ساعتين إلي جانب الحصول علي اسم الحدث؛ والموضوع الذي يتصل به لأنهما شيئان هامان للغاية للحصول علي أداء ذي جودة عالية.



الاتصال بالشخص المسئول عن الترتيبات للتأكد من التالى : ـ

١ ــ مُراجعة الأسماء التي سيتم الترجمة لها.

٢ ــ ملخص للمواضيع التي سيُلقيها كُل متحدث.

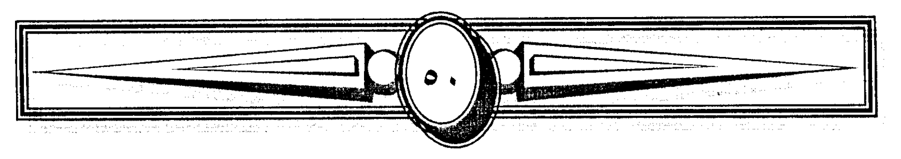
٣ ــ مراجعة الترتيبات الخاصة بالأماكن التي سيقف فيها المُترجم لكي يوجه حديثه بطريقة مرئية بوضوح أمام الجميع.

٤ ــ التأكد من أسماء المتحدثين.

٥ ــ قائمة مرجعية ببعض الأسماء التي من المُحتمل أن يُشار إليها؛ وذلك حسب نوع الموضوع الذي سيتم مناقشته مثل (قائمة بأسماء الحفلات؛ أو الأغاني المشهورة؛ أو الحاصلة علي جوائز).

٦ ــ إذا كانت الترجمة ستتم بلغة غير لغة المُترجم (اللغة العربية؛ والإنجليزية) فينبغي أن تُقدم نسخة كتابية من المواضيع التي سيتم مناقشتها مترجمة باللغة العربية قبل الحدث بمدة كافية؛ أو إرسال إشعار للمُترجم قبل الحدث بمدة لا تقل عن ثلاثة أسابيع لتهيئة المُترجم أن يقوم بالأداء إذا كان يُجيد اللغة التي سيتم استخدامها.

٧ ــ مكان المُترجم، ينبغي أن يكون مكانه علي مسرح مثلاً أو أي مكان مُرتفع عن الحاضرين لكي يتمكن الجميع من رؤيته (علي الجانب)؛ أو الوقوف خلف منصة



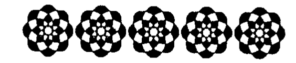
المسرح والتي ينبغي ألا تعلو عن مستوى صدره، وترتفع عـن مسـتوى رؤوس الحاضرين بحيث يكون الميكروفون أمام المُترجم؛ والذي يتصل بـه فـي بعـض الأحيان أجهزة توضع علي الأذنين للحاضرين.

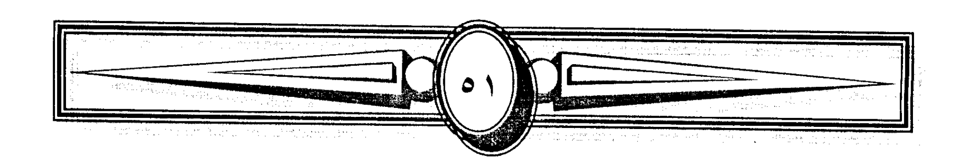
٨ ــ الإضاءة، دائماً ما تكون الأضواء مُسلطة علي المُتحدث، والمُترجم في هـذه الحالة يحتاج إلي تركيز بعضاً من الضوء الخافت عليه وبخاصـة إذا كـان هـذا الحدث بداخل قاعة أو في مكان مُظلم نوعاً ما.

ومن ألوان الإضاءة الأكثر فاعلية : ـ

الأزرق؛ أو البنفسجي الفاتح؛ أو أي لون آخر مع استبعاد اللون الأبيض كُلية.

٩ ــ توفير الأمان للمُترجم، بأن يكون المكان الذي يقف فيه آمناً ولا يتعرض لأي ضرر من خلاله مثل ارتطامه بشيء أو وقوعه أو حمايته من أية مخاطر خارجية يمكن أن يتعرض لها إذا كان هذا المؤتمر له طابع سياسي.





معاملة الشخص الكبير بطريقة تلائم سنه

١ ـ مُناداته باسمه الأول في حالة إبداء جو من الود والصداقة مع كافة الحاضرين.

٢ ـ لا تُربيت أبداً علي رأس أو كتف الشخص الذي يستخدم كُرسي مُتحرك.

٣ ـ عندما تُخاطب شخصاً يجلس علي كُرسي مُتحرك، فلا تحاول الاقتراب والإمالة عليه لأن الكُرسي هو جزء من الحيز الذي يمتلكه الشخص المُعاق؛ ومن حقه أن ينتفع به بمفرده.

٤ ـ عندما تتحدث مع الشخص المعاق، عليك بالنظر إليه ويكون ذلك بشكل مُباشر من خلالك بدون الاستعانة بعنصر ثالث.

٥ ـ عند وجود مترجم للإشارة، لا يتم التحدث معه مُطلقاً أو توجيه أية استفسارات له؛ والحرص علي أن يكون هُناك اتصال عيني بين المُستقبل والشخص المُعاق.

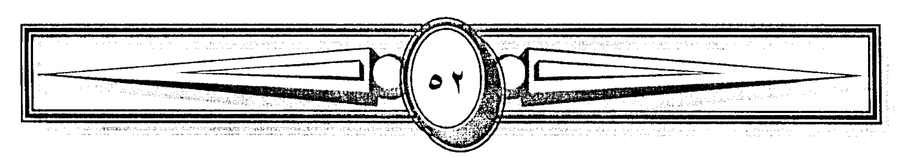
٦ ـ عرض المُساعدة بشكل لائق مع وجود الحساسية والاحترام، لكن كُن مُستعداً لتقبل الرفض علي عرضك هذا؛ ولا تلح في تقديمها إذا كان الرفض هو الإجابة.

٧ ـ أما إذا تم قبول المُساعدة استمع ونفذ كما يُطلب منك.

٨ ـ السماح للشخص المعاق بصرياً بالإمساك بذراعك (عند الكوع؛ أو بالقرب منه)؛ وهذا يُعطى الشخص المُعاق الشعور بالإرشاد؛ وليس اصطحابه أو قيادته.

٩ ـ استئذن الشخص المعاق بحمل أى شئ يكون معه ولكن بطريقة لائقة.

١٠ ـ إذا عرضت الإمساك بمعطف أو شمسية فهذا يجوز، لكنه من غير اللائق الإمساك بالعكاز أو العصا ما لم يطلب منك الشخص المعاق ذلك.



إتيكيت الاحتفال بالعيد

مظاهر الاحتفال بالعيد متعددة ففيه نرسل التهاني ويتم تقديم الهدايا وتكثر فيه الزيارات العائلية وغير العائلية؛ ولتلافي العديد من السلوكيات الخاطئة التي تحدث خلال أيام العيد يقول سيد حسن السيد خبير فن الإتيكيت ومؤلف كتاب (التطبيق المعاصر لفن الإتيكيت والبروتوكول وأثره علي السلوك الاجتماعي؛ وسلوك العمل) أن هناك نصائح لعلاج مثل هذه السلوكيات تتمثل فيما يلي : —

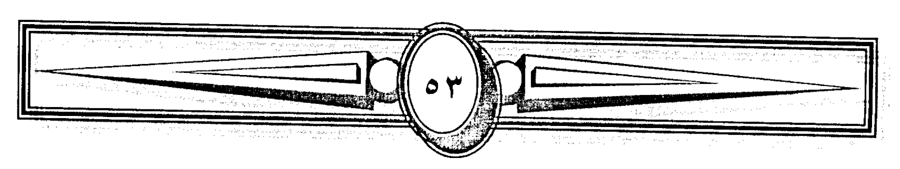
١ — مُراعاة موعد إرسال التهاني بمُناسبة العيد قبله بأسبوع علي الأقل؛ وتُقدم التهاني إما بكروت مُعايدة أو بالزيارة الشخصية أو بالتليفون.

٢ — عند تقديم الهدايا في العيد يجب مراعاة المُهدي إليه فقد تكون الهدية زهوراً أو حلوي؛ أو حُلياً؛ أو أدوات تجميل؛ أو نقوداً مع ضرورة الأخذ في الاعتبار ضرورة رد الهدايا إلي شخص المهدي في مُناسبات مُماثلة.

٣ — عند القيام بزيارات يجب مُراعاة أن يقوم بها الأصغر سناً أو مُقاماً إلي الأكبر ويبدأ بزيارة كبار الشخصيات في العائلة.

٤ — عند القيام بزيارة أصدقاء لأول مرة بمناسبة العيد وكانوا يعيشون في مكان فاخر يُراعي الهدوء؛ والعكس صحيح إذا كان المكان متواضعاً فلا يجب التعالي علي أصحاب ذلك المكان.

٥ — عند القيام بعمل زيارات للمرضي في العيد فيجب أن تكون في المواعيد المُخصصة؛ وإذا كانت في مُستشفي ويُفضل أن تكون بعد الظهر وتكون مدتها قصيرة جداً.



٦ ــ عند استضافة الزائرين بالمنزل يجب استقبالهم ببشاشة ولطف وسعادة كما يجب عدم الإلحاح علي الضيف في تناول المزيد من الطعام (الكعك مثلاً) للاعتقاد الخاطئ بأن ذلك كرم لأن الإصرار والإلحاح قد يُسبب له متاعب صحية.

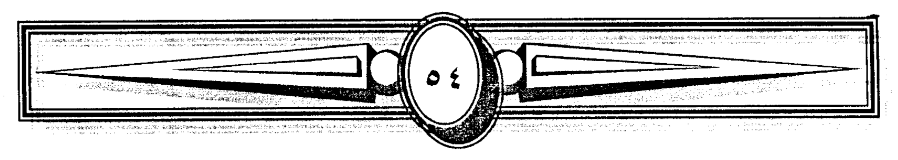
٧ ــ عند الخروج في العيد للاحتفال به في الحدائق العامة؛ والمتنزهات فيجب المحافظة علي نظافة المكان بعدم إلقاء المُخلفات أو قطع الزهور لما في ذلك من تشويه للمظهر العام.

إتيكيت تقديم الهدية

١ ــ عند تقديم هديتك؛ فإنك يجب أن تختاري هدية تحبها صديقتك؛ فمثلاً لو كانت صديقتك مُغرمة برائحة الورود؛ فاختاري مثلاً عطر برائحة ذكية يكون أساسه الورد؛ وفي البداية لابد أن تبذلي مجهود في تغليف هديتك مهما كانت قيمتها بحيث تبدو أنيقة؛ وقدميها ببعض كلمات الود؛ والمشاعر الرقيقة.

٢ ــ وإذا أعطاك أحداً هدية فلا ترديها بهدية أخرى في نفس الوقت؛ ولكن لا تتأخري في ردها عندما تأتي له مُناسبة سعيدة؛ وبخاصة وأن هناك اعتقاد خاطيء بأنك أعطيتني هدية فيجب أن أعطيك أخرى فوراً.

٣ ــ أيضاً لا تقولي شكراً لمن منحك الهدية فكلمة شُكراً تُقال بعد إنهاء الطعام؛ وليس في الهدايا؛ ولكن عبري عن شكرك بكلمات رقيقة أخرى مثل كم أنتي طيبة القلب؛ رقيقة المشاعر؛ جميل أن تتذكريني؛ أو أي كلمة إعجاب بالهدية...



فن الإتيكيت مع زوجك

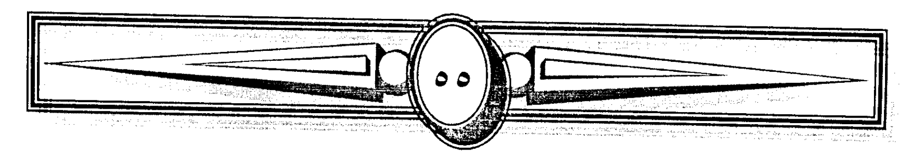
الحياة بلا دستور ومجموعة من القوانين؛ والأنظمة تُحترم وتطبق، حياة جاهلية متخلفة، والبيت الذي يؤسس على الغرائز تهدمه الغرائز؛ والمنــزل الــذي يُبنَى على الماء يُغرقه الماء؛ والدار التي تُشيد في مجرى السيل يهــدمها الســيل؛ والأُسرة التي تتكون على تقوى؛ وطاعة الله لا تقلعها الريح مهما كانت.

وما أجمل النظام وما أروعه في داخل الأسرة؛ والمدرســة؛ والمصــنع؛ والمسجد؛ والشارع؛ وما أقبح الفوضى؛ وما أفظعها في البيت؛ والمدرسة؛ والنادي؛ والميادين، ومن مهام الأنبياء العظيمة التي خصهم الله تعالى بها : —

١ ــ تعليم الناس مكارم الأخلاق، ويُطلق بعض الناس على الفضــائل ومحاســن الأخلاق لفظ "الإتيكيت"؛ ومن يُطبق هذه القواعد فإنه رجل عالم بالإتيكيت وأصوله؛ ومن يُخالف هذه اللوائح يُسمى رجلاً جاهلاً بالإتيكيت وفنونه.

وكثيراً ما يُراعي كُل إنسان مشاعر الطرف الآخر الغريب عنه، حتــى يكتسب ثقته واحترامه وتقديره؛ ونحن غالباً لا نلقي بالاً لطريقة تعاملنا مع إنســان عزيز علينا، ويعيش بيننا مثل شريك الحياة؛ وقد نجرح مشاعره دون قصد غالبًــا (أو بقصد أحيانًا) لأننا نعتقد أن أصول الإتيكيت تُطبق فقط حين نتعامل مع الغُرباء؛ أما الجفاء؛ والغلظة وقلة الذوق تُستعمل مع الأقرباء.

ومن هُنا وجب على كُل عروسين جديدين أن يتفقا سويًا علــى قواعــد، تُكتب في شكل وثيقة أو اتفاق، تشمل كل ما تُثرى به الحياة، ويوفر المتعة فيها من



أنشطة وهوايات مختلفة وقراءات وزيارات وتأملات ورحلات..إلخ؛ وذلك ليحترم كل شريك شريكه ويشعره بقيمته، ويُقلل مخالفاته وسوء مُعاملاته؛ وليكن هُناك نوع من الجزاء؛ أو التأديب المناسب للمخالفة مثل خصام يوم أو يومين فقط، والاعتذار لمن أخطأنا في حقه، أو دفعُ مبلغ من المال للإرضاء، أو شراء هدية معقولة.. إلخ؛ وبعد ذلك يوقع الطرفان على الوثيقة برضا كامل؛ وقد تُضاف بنود جديدة مع مرور الوقت وتحذف بنود، ولكن يظل النظام قائماً والاحترام متواصـــلاً؛ ومـــن قواعـــد الأخلاق والإتيكيت : ـــ

١ ـــ قبل أن ندخل على أحد في غرفته نستأذن ونطرق الباب

٢ ـــ عند الدخول إلى البيت؛ أو الغرفة؛ أو السيارة نُلقي السلام.

٣ ـــ قبل الخروج من الغُرفة نسأل من فيها : هل يريد شيئًا قبل الانصراف ؟

٤ ـــ لا نقرأ خطاباً أو شيكًا أو ورقة لا تخصنا.

٥ ـــ عندما نستعير قلمًا؛ أو كتابًا؛ أو مسطرة نعيدها إلى مكانها.

٦ ـــ إذا كسرنا شيئاً؛ أو أفسدناه اشترينا بديلاً له.

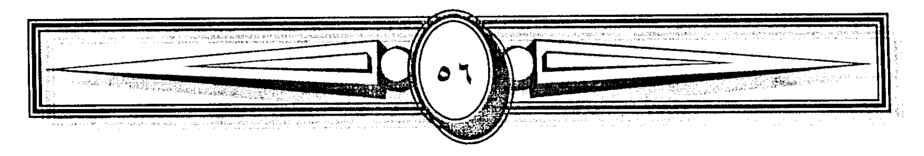
٧ ـــ عندما نقلب شيئًا أو نغير موضعه مما يخص شريكنا نعيده إلى وضعه الأول.

٨ ـــ إذا أخطأ أحدنا في حق الآخر فليعتذر له.

٩ ـــ إذا اعتذر أحدنا وهو مسيء فليقبل الثاني اعتذاره، ولا يكثر في اللوم.

١٠ ـــ الحديث بيننا يجب أن يكون هادئاً ومحترماً، وليس فيه سباب.

١١ ـــ نقول الحق ولو كان مُراً، ولكن بطريقة لطيفة غير جارحة.



١٢ ـــ من يحتاج إلى نصيحة، نقدمها له بحب وبلا تعالٍ.

١٣ ـــ عندما يفرح أحدنا فليُفرح الآخر معه؛ وإذا بكى أحدنا فليحزن الثاني معه.

١٤ ـــ إذا حلّت مُناسبة سعيدة لأحدنا فلنشارك جميعاً فيها دون اعتذار.

١٥ ـــ نحترم هوايات كُل منا ونُقدرها، ونثني عليها، وكأنها هواياتنا.

١٦ ـــ لا نُقابل عصبية واندفاع أحدنا بعصبية مُماثلة.

١٧ ـــ إذا عجز أحدنا عن أداء مُهمة؛ واحتاج للعون؛ فلنعاونه دون إبطاء.

١٨ ـــ لا داعي لخلق المُشكلات والنبش في الماضي كى لا تتجدد الآلام والأحزان.

١٩ ـــ التسامح؛ والعفو عند المقدرة من شيم الأكرمين.

٢٠ ـــ فلنقسم العمل فيما بيننا، وليؤدِ كُلٍ منا ما عليه، قبل أن يطلب ما له.

٢١ ـــ لا نكذب مهما كان الأمر والخطأ فالكذب أبو الخطايا ولا يدخل كذاب الجنة.

٢٢ ـــ ولا يكذّب أحدنا الآخر إذا تحدث أمام الناس، وروى قصة شاهدناها معًا فنقص منها شيئاً وزاد، بل ندعه يكملها كما أراد.

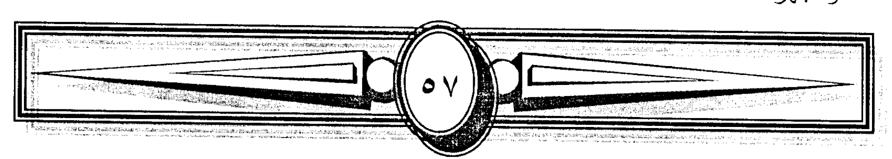
٢٣ ـــ لا نسرق مهما كان احتياجنا للمال.

٢٤ ـــ فليحب كُلٍ منا لزوجه ما يُحبه لنفسه؛ وليعمل على راحته قدر استطاعته.

٢٥ ـــ الصبر على الشدائد عبادة؛ وشكر الله دومًا واجب.

٢٦ ـــ الصلاة عماد الدين، والثقة بالله هي أساس النجاح واليقين.

٢٧ ـــ فليناد كُلٍ منا صاحبه بلقب يُحبه، ولا يرفع الكُلفة في الحوار؛ والمزاح سرًا أو جهراً.



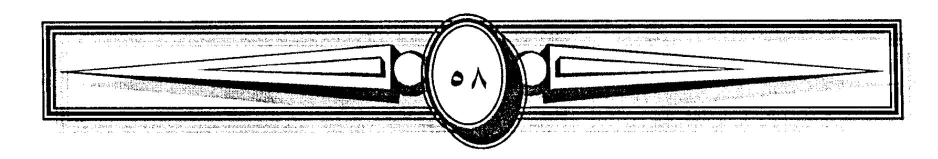
وثيقة إتيكيت.. للمتزوجين حديثا!!

لماذا نحرص علي تطبيق قواعد وأصول الاتيكيت مع الآخرين ولا نطبقها مع أهل بيتنا وأقرب المقربين لنا؟ ولماذا نحرص علي ألا نجرح مشاعر الآخرين ونبالغ في الاهتمام بهم ولا نُلقي بالاً لطريقة تعاملنا مع شريك الحياة فنجرح مشاعره بقصد أو بغير قصد ولا نحاول الاعتذار له؟ هل لأننا نفترض فيه أن يتفهم وأن يسامح ؟

إن تحقيق السعادة الزوجية يتطلب مراعاة الاحترام المتبادل ومراعاة مشاعر الطرف الآخر؛ لذلك يجب علي كل زوجين في بداية حياتهما الزوجية الاتفاق علي مجموعة من القواعد تكتب في شكل وثيقة أو اتفاق يشمل كل ما تثري به الحياة؛ وذلك ليحترم كل شريك شريكه ويشعر بقيمته، وليكن هناك نوع من الجزاء أو التأديب للمُخالفة مثل خصام يوم أو اثنين أو الاعتذار لمن أخطأ في حق الآخر أو دفع مبلغ من المال للإرضاء يوضع في صندوق وفي نهاية كل شهر يفرغ الصندوق ويستفاد من النقود الموجودة فيه لعشاء الزوجين في الخارج؛ وبعد ذلك يوقع الطرفان علي الوثيقة بكامل الرضا، وقد تضاف إليها بنود جديدة مع مرور الوقت أو تحذف منها بنود لكي يظل هذا النظام قائماً ويظل الاحترام متواصلاً، ومن هذه القواعد كما يقول د. فكري عبد العزيز أخصائي الصحة النفسية ما يلي : ـ

١ ـ قبل الدخول إلي الغرفة يجب طرق الباب أو الاستئذان.

٢ ـ لا تقرأ خطاباً؛ أو ورقة لا تخصك.



٣ ــ إذا أخطأ أحدنا في حق الآخر فليعتذر له بدون خجل.

٤ ــ إذا اعتذر المُخطئ فليقبل الآخر اعتذاره بدون الإكثار في اللوم.

٥ ــ الحديث يجب أن يكون هادئاً بعيداً عن السباب؛ أو استخدام ألفاظ خارجه.

٦ ــ احترام هوايات الطرف الآخر؛ وتقديرها وعدم الإقلال من شأنها.

٧ ــ لا تقابل عصبية أحدنا واندفاعه بعصبية مماثلة.

٨ ــ لا داعي لإيجاد المشكلات والنبش في الماضي أثناء كل خلاف أو مناقشة.

٩ ــ تقسيم العمل بينكما، ويؤدي كل طرف المطلوب منه من تلقاء نفسه.

١٠ ــ عدم الكذب مهما يكن الأمر أو الخطأ فالكذب أبو الخطايا، ولا يوجد كذبة بيضاء.. لأن البيضاء تقود دائما للسوداء.

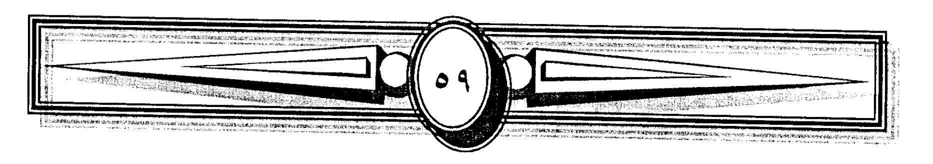
١١ ــ التسامح والعفو عند المقدرة.

فن ولياقة الحوار

التواصل مع الآخرين أمر هام لا بد منه؛ فلا يستطيع أي إنسان أن يحيا بدون حوار يُساعده على الاستمرار في الحياة لكي يشعروا به كما يشعر بهم؛ ولكن تبادل الحديث مع الآخرين يحتاج إلى بعض اللياقة، وفيما يلي بعض آداب الحوار : ــ

١ ــ الحديث عبارة عن تبادل الأفكار والآراء، لذا يجب أن توجهي اهتمامك لمن تتجاذبين معه أطراف الحديث؛ وامنحي كلامه آذانا مُصغية؛ وتذكري كم يُضايقك ألا يمنحك الآخرون اهتماماً مُتبادلاً.

٢ ــ لا تُسرفي في الإشارة إلى نفسك خاصة وأن استخدام كلمة أنا مع الآخرين تُعطي انطباعاً عن المُتكلم بأنه مغرور.



٣ ــ لا تهتمي بالتفاصيل الصغيرة أو الأشياء غير المُهمة أثناء الحــديث حتــى لا ينصرف المُستمع باهتمامه بعيداً عنك.

٤ ــ إذا اجتمعت مع صديقتين لك فلا تتهامسي مع إحداهما وتتركي الأخرى حتى لا تتسببي في إحراجها، ولنا في الرسول الكريم أسوة حسنة في هذا الشأن.

٥ ــ لا تنشغلي عن مُحدثك بأي أمر من الأمور بل ينبغي عليــك أن توليــه كــل اهتمامك.

٦ ــ إذا لاحظتي بين الحاضرين شخصاً صامتاً فحاولي إشراكه في الحديث بإثارة موضوع قد يُثير اهتمامه؛ أو سؤاله عن أمور عامة تهم معظم الناس.

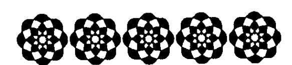
٧ ــ حاولي تكوين آرائك الخاصة؛ واكتساب المعلومات في المجالات المُختلفة عن طريق مطالعة الكتب؛ والصُحف كي تكوني مُتحدثة لبقة وواسعة الأفق.

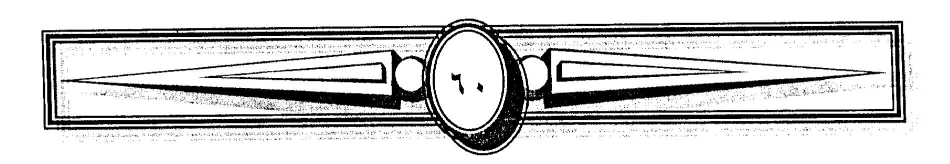
٨ ــ أضفي على حوارك طابعاً من المرح؛ والحيوية لكســب عــدد كبيــر مــن الصديقات.

٩ ــ تجنبي الفضول الزائد على الحد أثناء حديثك لأنها عادة سيئة.

١٠ ــ التزمي بآداب الحوار التي علمنا إياها ديننا الإسلامي.

ومن الآن فصاعداً ابدئي في تنفيذ تلك الوصايا لتفوزي بتقدير واحترام الجميع





إتيكيت زيارة العرائس

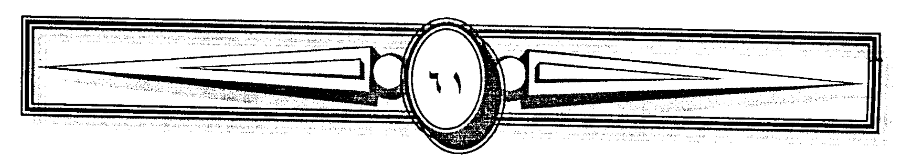
أولاً : في الزفة؛ والفرح : -

هناك بعض الأمور الهامة التي يجب أن تنتبه لها وأنت تحضر فرح ما؛ وتلك الأمور يجب أن تتجنبها؛ وأن تحذر من فعلها لأن ذلك بعيداً عن قواعد الذوق؛ والإتيكيت؛ ومن هذه الأشياء ما يلي : ـ

١ ـ عدم ارتداء الملابس (سواء كان فستان؛ أو بدلة) البيضاء للحضور بها في الأفراح؛ ذلك لأن اللون الأبيض خاص بالعريس والعروس فقط؛ فالعروس هي الوردة التي يحتفل بها الجميع فلا تُشاركيها فرحتها؛ وأيضاً للرجل لا يشارك العريس ليلته؛ بل يجب ارتداء الملابس الداكنة؛ أو البيج المخالفة للون الأبيض؛ أما بالنسبة للبنات الصغيرات فلا غبار عليهن في ذلك.

٢ ـ عند الدخول علي العريس في زفته لا تقترب منه وتقوم بتقبيله؛ وذلك لأن عدد المدعوين كبير فلو فعل كل المدعوين ذلك لأتعبوا العريس؛ وأيضاً بالنسبة للعروس حيث إن التقبيل المستمر لها من صديقاتها؛ والأهل يعملان علي إحداث تعب لها؛ وأيضاً لخبطة المكياج الخاص بها؛ بل يُفضل أن ينتقل العريس مع العروس بالتنقل إلي موائد المعازيم المهمين والجلوس معهم لفترات بسيطة.

٣ ـ عدم إجبار العريس علي الرقص ما دام هو مُصر علي ذلك؛ لأنه قد يكون متعب منذ الصباح في إعداد إجراءات الفرح؛ والرقص قد يؤدي إلي تعب كبير يحل بالعريس؛ وبالطبع بالعروس أيضاً.



ثانياً : في الصباحية : ـ

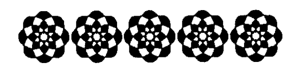
يجب الاهتمام بالأمور التالية عند الذهاب لصباحية العروس : ـ

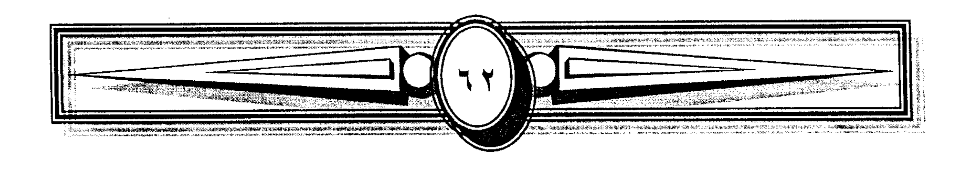
١ ـ يجب عدم اصطحاب الأطفال في الصباحية؛ وذلك لأن الأطفال قد يعبثوا بأثاث العروس الجديد فيعملوا علي تدمير الأثاث الجديد؛ أو علي الأقل العمل علي قذارته سواء ببقع الشيكولاتة أو السكريات التي تعمل علي تبقع المفروشات.

٢ ـ العمل علي اختيار هدية مناسبة للعروسة أو للعريس؛ وذلك مثلاً بالاشتراك مع أحد الأصدقاء واختيار نوع أثاث مفيد لهم؛ أو جهاز كهربائي غير موجود لديهم؛ ويمكن سؤال أحد الأبوين في ذلك.

٣ ـ عدم سؤال العريس أو العروس أسئلة محرجة ذلك لأنه ليس من اختصاصك؛ لأن العريس وحده فقط هو المسئول عن ذلك.

٤ ـ تجنب وقت الزيارة المبكر جداً لأنهما يكونان متعبان من السهر في الفرح طوال الليل؛ لذلك من الأفضل زيارتهما عصراً؛ وحتى العشاء؛ ذلك لأنهما سيستعدان للنوم بعد ذلك الوقت.





المحتويات

م	الموضوعات	أرقام الصفحات
١ ـ	المقدمة	٣
٢ ـ	من هو زرياب	٥
٣ ـ	فن الإتيكيت	٦
٤ ـ	إتيكيت الأماكن العامة	٨
٥ ـ	إتيكيت الجلوس في السيارة	٨
٦ ـ	إتيكيت دفع النقود	٩
٧ ـ	إتيكيت وسائل الاتصال الإلكترونية	١٠
٨ ـ	إتيكيت عشاء العمل	١٣
٩ ـ	طلب الطعام : ـ	١٩
١٠ ـ	الحديث على مائدة الطعام : ـ	٢٠
١١ ـ	تقديم الطعام : ـ	٢١
١٢ ـ	نصائح متنوعة أثناء تناول الوجبة	٢٣
١٣ ـ	الحديث أثناء تناول الطعام : ـ	٢٣
١٤ ـ	البوفيه المفتوح : ـ	٢٤
١٥ ـ	أنواع الأطعمة التي يتم تناولها باليد : ـ	٢٤
١٦ ـ	عدم تذوق الطعام : ـ	٢٤
١٧ ـ	أشياء في الطعام : ـ	٢٥
١٨ ـ	انسكاب الطعام : ـ	٢٥
١٩ ـ	ترك المائدة أو الاستئذان : ـ	٢٥
٢٠ ـ	استخدام التليفون الخلوى (المحمول) علي المائدة : ـ	٢٦
٢١ ـ	ينبغي إتباع التالي في إتيكيت عشاء العمل أيضاً : ـ	٢٦
٢٢ ـ	لا ينبغي عليك فعل التالي : ـ	٢٧
٢٣ ـ	دفع الحساب (الفاتورة) : ـ	٢٨
٢٤ ـ	مغادرة المطعم : ـ	٢٨
٢٥ ـ	دعوات عالمية	٢٩
٢٦ ـ	آداب عامة ينبغي التزامها مع كل واحد منهم : ـ	٢٩
٢٧ ـ	المطعم الأوروبي	٣٠
٢٨ ـ	المطعم الأسترالي	٣٠
٢٩ ـ	المطعم الصيني	٣١
٣٠ ـ	المطعم المكسيكي	٣٢
٣١ ـ	المطعم الكوري	٣٢
٣٢ ـ	إتيكيت فوطة المائدة	٣٣
٣٣ ـ	كيف تستخدم فوطة المائدة : ـ	٣٣
٣٤ ـ	أ ثانيا : الأماكن التي لا يتم وضع الفوطة عليها : ـ	٣٣
٣٥ ـ	ثالثا : طريقة الاستخدام : ـ	٣٣
٣٦ ـ	رابعا : متى و كيف يتم وضعها عند الانتهاء من تناول الطعام.	٣٥
٣٧ ـ	آداب المائدة	٣٦

٣٨ ـ	إتيكيت الشـــــرقة	٣٦
٣٩ ـ	إتيكيت العـــطس أو الســـعال	٣٧
٤٠ ـ	إتيكيت اصطحاب الأطفال في الزيارات	٣٩
٤١ ـ	ماذا إذا تم إخبارك مُسبقًا بمجيئهم، وما هي الاستعدادات لذلك ؟	٤٠
٤٢ ـ	ح إتيكيت عدم التعاون في العمل	٤١
٤٣ ـ	ماذا عن إنجاز الأعمال	٤٢
٤٤ ـ	صيغة الكلام التأدبية : ـ	٤٢
٤٥ ـ	إتيكيت الإعاقة	٤٣
٤٦ ـ	التعامل مع الشخص الأصم ؟!	٤٣
٤٧ ـ	١ ـ في حالة الصمم في أذن واحدة : ـ	٤٤
٤٨ ـ	٢ ـ في حالة الصمم الكامل : ـ	٤٤
٤٩ ـ	كيف تتصرف مع الشخص الذي يُعانى من إعاقة بصرية؟	٤٥
٥٠ ـ	إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوي الاحتياجات الخاصة	٤٦
٥١ ـ	١ ـ إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوي الاحتياجات الخاصة.	٤٦
٥٢ ـ	إتيكيت استقبال الأشخاص المعاقين.	٤٨
٥٣ ـ	إتيكيت الاستقبال : ـ	٤٨
٥٥ ـ	مترجم الإشارة	٤٩
٥٦ ـ	الاتصال بالشخص المسئول عن الترتيبات للتأكد من التالى : ـ	٥٠
٥٧ ـ	ومن ألوان الإضاءة الأكثر فاعلية : ـ	٥١
٥٨ ـ	معاملة الشخص الكبير بطريقة تلائم سنه	٥٢
٥٩ ـ	إتيكيت الاحتفال بالعيد	٥٣
٦٠ ـ	إتيكيت تقديم الهدية	٥٤
٦١ ـ	فن الإتيكيت مع زوجك	٥٥
٦٢ ـ	وثيقة إتيكيت.. للمتزوجين حديثًا!!	٥٨
٦٣ ـ	فن ولياقة الحوار	٦٠
٦٤ ـ	إتيكيت زيارة العرائس	٦٢
٦٥ ـ	الفهارس	٦٣